ブラザーグループ
２００５年版
社会･環境報告書

目 次

トップメッセージ ……… 1
対談〈ブラザーグループの社会的責任〉……… 2
中長期ビジョンと2004年度の主な活動 ……… 6
コーポレート・ガバナンス ……… 8
グループ概要・連結財務情報 ……… 10
事業紹介 ……… 12
お客様の声から始まる“価値”のチェーン ……… 14

お客様とともに 18
クローズアップ／どれだけ深くお客様の声を聞いていくか。そして、どうやってお客様の声を反映させていくか。 19
お客様満足向上への取り組み ……… 22

社会とともに 24
クローズアップ／地域のために、何が必要なのか。グローバル企業として、何ができるのか。 ……… 25
グローバル・地域とのコミュニケーション ……… 28

従業員とともに 30
クローズアップ／ブラザーグループ全体で、ビジョンを共有する。そして、全従業員の意識を変えていく。 ……… 31
雇用・教育・健康など従業員との関係 ……… 34

環境とともに 36
クローズアップ／いかに厳しい規制に対応していくのか。そして、次なる活動につなげていくのか。 ……… 37
環境に対する考え方と仕組み ……… 40
2004年度の活動総括 ……… 42
製品の生涯を通じて行われる環境配慮 ……… 44
グループ環境負荷の把握・低減 ……… 46
環境調和型製品開発の推進 ……… 48
環境会計 ……… 51

2005年版 社会・環境報告書制作にあたって ……… 52
第三者意見 ……… 54
ブラザーグループのあゆみ ……… 55
技術と製品の歴史 ……… 56

編 集 方 針

基本的な考え方

ブラザーグループでは、読者の皆様との相互コミュニケーションを図り、皆様とともに成長していくことを目指し、ブラザーグループの社会的責任についての考え方や活動をお伝えすることを目的に本報告書を発行しています。

2005年版の報告では、報告書に求められる要望の多様化に応えるため、「環境・社会報告書」から「社会・環境報告書」へとタイトルを変え、より社会性の高い内容を掲載するとともにグループ全体としての情報や従業員の声を増やしています。なお環境データを主とする詳細情報は別冊として発行しました（別冊に詳細情報を掲載している場合は、ページ下部に掲載ページを記しました）。

“At your side”の考え方を基軸に、できる限りわかりやすい報告をこころがけました

【構成面】

まず始めに、ブラザーグループの全体像として、経営方針や事業概要を報告しています。つづいて2004年版同様、「お客様」「社会」「従業員」そして「環境」という4つのステークホルダー（利害関係者）ごとの構成としています。各項目を「トップマネジメントのビジョン」、「2004年度の活動のハイライト」、「各活動報告」の3段階に分けてまとめています。

【表現面】

文章は、できる限りカタカナ表記を避け、さらに用語集にて説明を補足しています。また単色出力への対応や、色覚障害をお持ちの方に配慮したデザインを行いました。

◎報告対象範囲

対象組織:ブラザー工業株式会社および国内・海外子会社

対象期間:2004年度（ブラザー工業および国内子会社は2004年4月1日～2005年3月31日、海外子会社は2004年1月1日～12月31日）および、発行（2005年7月）までの重要事項

◎昨年版報告書の発行日と今後の発行予定

2004年版環境・社会報告書

（日本語版:2004年7月27日・英語版:10月28日・中国語版:12月3日）

次回発行予定:2006年7月

◎参考にしたガイドライン

GRI（グローバル・リポーティング・イニシアティブ）

「サステナビリティ・リポーティング・ガイドライン2002」

環境省「環境報告書ガイドライン（2003年度版）」

環境省「事業者の環境パフォーマンス指標ガイドライン（2002年度版）」

◎第三者意見

3名の方に、社会・環境の視点、生活者の視点、そして持続可能性報告の視点からご講評をいただきました。

ウェブサイトにも、同内容の情報を掲載しています

http://www.brother.co.jp/jp/aboutbrother/

トップメッセージ

At your side

お客様の声に、そして社会の期待に応えつづけます。

私たちブラザーグループは、企画・開発・設計・製造・サービスなどのあらゆる場面でお客様を第一に考える「At your side な企業文化」を定着させ、世界各国のお客様からブラザーを「安心のブランド」として認識していただけるよう、事業活動を行っています。その中で私たちは現在、さらなる成長に向けた中長期ビジョン、**「グローバルビジョン21**（以下、GV21 ➡P6)」を推進しています。2004年度はこの「GV21」の第一段階である3ヶ年戦略「**CS B2005**（➡P6）」の2年目にあたりました。

2004年度は、お客様の環境への意識が大きく変化する中、2005年から順次施行されるヨーロッパの環境規制への対応など、環境への取り組みを一段と推進した一年でした。またお客様の声をしっかりと聞き、"At your side"実現のために自ら考え、行動できる「自律型」の人材育成に力を注ぎ、グループ全体への"At your side"の浸透につとめてきました。

さらに私たちは、ブラザー工業の所在地である愛知県で2005年3月に開幕した2005年日本国際博覧会（**愛・地球博** ➡P25）において共同館「夢みる山」に出展し、先端技術をいかしたアトラクションでご来場いただいた皆様にモノ創りの楽しさを体験していただいています。今回の出展は、ブラザーグループが提供できる優れた価値をより多くの方に知っていただく良い機会であり、またこれがグローバル企業としてふさわしい社会貢献にもつながっていくと考えています。

以上のような活動を進めていく中ブラザーグループは、社会的責任についての考え方や活動を皆様により理解していただくために、ブラザーグループならではのCSR（企業の社会的責任）とそれにあわせた新たな体制の構築や、活動報告の強化を引き続き進めています。また今回「社会・環境報告書」を作成するにあたり、**ステークホルダーの皆様との対話**（➡P52）を増やし、皆様からいただいたご意見を取り入れながら、グループの事業やCSRの活動をグローバルな視点で、わかりやすくご報告させていただきました。

ご一読いただき、ご意見をお寄せいただければ幸いです。

ブラザー工業株式会社
代表取締役社長　平田誠一

撮影場所：ブラザー コミュニケーション スペース（BCS）（➡P27）

対談 ブラザーグループの社会的責任

ブラザーグループの社会的責任に関して、2004年度はどのような成果と課題があったのか。
2003年度に引き続き、IIHOE［人と組織と地球のための国際研究所］・川北秀人代表と、
ブラザー工業株式会社・社長の平田誠一が語り合いました。

川北：昨年につづいて、各ステークホルダーに対する2004年度の取り組みの成果や課題、そして今後に向けた平田さんご自身の決意をお伺いしたいと思っています。
まず「お客様」との関係についてです。従業員の方のお話を伺って、1年前に比べ“At your side”という考え方が随分現場に浸透してきたな、という印象を私自身は持ちました。
平田：巻頭のメッセージでも述べましたように、この1年、“At your side”のさらなる浸透に私自身もつとめてきました。職場でも“At your side”という言葉が自然に出てくるようになり、意識も随分変化してきたように思います。また、お客様の声をもっと聞こう、お客様の立場に立ってモノ創りをしよう、という動きもさらに高まっています（➡P19）。しかし「At your side な企業文化」の定着は、まだまだ十分ではありません。

ご迷惑をおかけした製品の不具合 真摯に反省し、プロセスを変えていく

平田：特に2004年度には、過去に生産されたインクジェットファクスおよび複合機の一部製品に不具合があったことがわかり、お客様に対して大変なご迷惑をおかけしてしまいました（➡P22）。これは“At your side”をうたう企業としては、本当に申し訳のないことです。ご迷惑をおかけしたお客様、そして株主の皆様には改めてお詫びを申し上げます。
川北：この問題が起きた原因についてはどうお考えですか？
平田：もちろんこれまでも、このようなことが起こらないように細心の注意を払ってきました。しかし振り返ってみるとこの数年は、新しい技術分野への参入や急激な生産拡大への対応など、従来ブラザーグループが経験したことがないようなことが連続して起こり、その中で一部製品における不具合が発生したわけです。ですからこの点は真摯に反省し、モノ創りのプロセス

“At your side”を掲げる企業として、今後も製品の品質について最大限の配慮をしていきます。

ブラザー工業株式会社　代表取締役社長
平田 誠一

（過程）をさらに改善していかなければならないと思っています。

川北： ブラザーの製品そのものに関して言えば「使う人のことを思う」感性に磨きがかかり、より良い製品を提供されるようになってきた、という印象はあります。

平田： そう言っていただけるのは本当にありがたいことですが、それは品質が確保されていることが大前提です。お客様の声に応えた製品を、品質をしっかり確保した上でより迅速にお客様にお届けし、さらにコストも下げるということは大変なことですが、これはどの企業にも共通して言えることです。“ At your side ”と言う以上、ブラザーグループはそれをすべて実現しなくてはなりません。そのために重要なのは「人材」です。私は人材は「人財」であると常々思っています。

お客様の「環境への意識」が変わった その変化にいかに応えるか

川北： なるほど。人材育成のお話を伺う前に、環境との関係についてお伺いします。2005年から順次施行されるヨーロッパでの規制に対応するための活動が、ブラザーグループとしての2004年度の大きなテーマだったとお伺いしていますが、製品の環境性能について、2004年度は何か大きな成果がありましたか？

平田： TCO'99という、基準の非常に厳しいヨーロッパの環境ラベルを2004年度も15の製品で取得することもできましたし、日本では、ファクスでエコリーフのシステム認証を取得できました（➡P49）。しかし具体的な製品で、環境性能を大きく進化させることができたか、というとまだそこまではいっていません。

川北： それはなぜですか？

平田： 今までは、「環境にはしっかり配慮しないと」と言いながらも、どこかで「環境配慮だけではモノは売れない」という考えがあったんだと思います。これは私自身も含めて、そうだったと反省しています。しかしお客様の意識は大きく変わってきていて、私たちよりも先を行っている部分さえある。その意識の進化に応えるためにも製品の環境性能を今以上に上げていかなくてはいけませんし、さらにはお客様の意識を先取りして、環境を前面に打ち出した商品も開発する必要があると思っています。これはこの一年、ヨーロッパの規制に対応するための取り組みをグループ一丸となって進めた中で、私をはじめ多くの従業員が痛感したことです（➡P37）。

川北： お客様の意識の変化というのは、具体的にどういったところで実感されていますか？

平田： 例えば大阪で開かれた工業用ミシンの展示会でのことです。私たちの2004年度の新製品に、使用時の消費電力を30%削減できる工業用ミシンがありますが、その展示会でお客様にお話を伺うと、「30%も電力を削減できるのであれば、商品そのものの値段が多少高くても欲しい」とおっしゃっていただけました。もちろん、中国の電力事情が悪いこと（工業用ミシンの多くは、中国で使用される）などもあるのかもしれませんが、意識は変化してきていると思いますね。またヨーロッパでも、「この商品はTCO'99を取得しているんですよ」、という話をしたときの反応が随分変わってきています。ですからこういった声にはどんどん応えていかなくてはいけないと思いますし、ブラザーグループとして規制に対応するだけではなくて、少し先を見て、環境への取り組みを推しすすめていきたいと考えています。

IIHOE［人と組織と地球のための国際研究所］
代表者 川北 秀人

（株）リクルートや国際青年交流NGO「オペレーション・ローリー・ジャパン」代表、国会議員の政策担当秘書などを経て、1994年にIIHOE設立。NPOや社会責任・貢献志向の企業のマネジメント、環境・社会コミュニケーションの推進を支援している。
ブラザーグループの環境・社会コミュニケーションに関しては、2003年版 環境報告書で第三者意見を執筆、2004年版 環境・社会報告書では第三者意見に加え、対談の進行役もつとめた。

対 談 ブラザーグループの社会的責任

課題が残った、グループとしての社会との関係

川北 ： つづいて、社会との関係についてはいかがですか。グローバル（全世界的）に事業を展開する企業として、社会との関係も非常に多様で多面的ですね。

平田 ： 従業員の意識の中に“ At your side ”が浸透する中で、自らが属する社会に対してなんらかの形で積極的な働きかけをしていきたい、という機運は高まってきていると思います。地域単位での社会貢献もあれば、国単位やさらに国をまたいだ国際的なものまで、とそれぞれのグループ会社や従業員がそれぞれの判断で活動していますね（➡P25）。

川北 ： それをグループ全体として、支援したり、方向付けしたりということはされていますか？

平田 ： 2004年度には、スマトラ沖地震の被災者の方々に対してグループで協力して支援したり、また各グループ会社の社会貢献活動に関する情報の共有を進めたりしました（➡P28）。しかしグループ全体として、社会との関わりについてはこういう方向でやっていこう、というメッセージは私自身出せなかったな、と反省しています。次の中期戦略の中では、ブラザーグループらしい社会との関わり方は何か、を明確にして、着実に取り組む方針です。

“ At your side ”実現に欠かせない人材育成

川北： 先ほどお話が出た人材育成に関してですが、ブラザービジネスリーダー塾というものを始められたと伺いました。

平田： ブラザーグループには現在約60のグループ会社があるのですが、実はその経営のレベルがまだまだ統一されていません。経営のレベルが違うと、お客様にお届けできる価値の質が違ってきてしまう。その結果、国や地域によってブラザーというブランドの見え方も違ってしまいます。これは私たちのようにグローバルに事業を展開する企業としては大きな問題です。これを解決するため、統一された高いレベルでグループ会社の経営ができるリーダーの育成を目的とした「ブラザービジネスリーダー塾」をブラザー工業人事部で始め、中堅の管理職を対象に実践で使える経営知識や戦略の策定などについて学ばせています。時間がかかることだとは思っていますが、お客様の声や従業員の声をしっかりと聞きながら、人を引っ張っていけるリーダーを育てていきたいと思っています。

川北： そのほかのグループ従業員の育成についてはいかがですか？

平田：“ At your side ”を実現するためには「自律型」になること、つまり一人ひとりが自ら考え、行動することが大事だと私は繰り返しグループ従業員に伝えています。そのために私自身、世界各地のグループ会社を訪問し、直接従業員にその考え方を伝えています（➡P31）。そしてその上で、各国や各事業ごとに必要な知識・技術を学ぶことができる仕組みをつくっています。

従業員の満足が上がれば、お客様の満足も上がっていく

川北： 従業員という観点で言いますと、人材育成という車輪と、働きやすさや働きがいという車輪が両輪ではないかと思うのですが、働きやすさ、生き生きと働きつづけられる職場づくりのための活動についてはいかがでしょう。

平田：私は、従業員が満足していない会社で、良い製品・サービスが生まれるとは思っていません。自分のことに満足できていないのに、お客様のことを考えましょう、といっても難しいですよね。従業員の満足（Employee Satisfaction=ES）があってこそ、顧客満足（Customer Satisfaction=CS）がある。CS向上のためのES、という継続的な流れをつくり、強化していきたいと思っています。

川北：なるほど。ではES向上をどのように進めていくお考えですか？

平田：ES向上に関しては、その大部分を各グループ会社に任せた方が良いのではないかと思っています。日本、ヨーロッパ、アメリカ、アジア。それぞれの国や地域で、何に満足を感じるかというのは随分違いますから。多様性を認め、それぞれ異なった事情に応えていくことが本当の意味でのESの実現になるのではないでしょうか（➡P34）。

川北：従業員との関係で言いますと、仕組みをつくるのはもちろんですが、それをどう実行するか、が鍵になります。例えば育児休職という仕組みがあっても、上司の理解がないために実際に取得できなければ意味がありません。

平田：例えばブラザー工業の場合、労働組合と一緒になって育児休職について管理職に教育をするなどの取り組みを行っています。また従業員満足度調査を実施し、その結果を管理職の評価に反映するといったことも行っています。

川北：現在、ブラザーグループとしての企業の社会的責任（CSR）に関する組織づくりを行われていると伺っています。そこで重要なのは、各ステークホルダーの意見をいかに聞けるかだと思います。「責任」を意味する「responsibility」という言葉は、「respond（反応）」する「ability（能力）」という言葉から来ています。respondするために、どうやって声を聞くか、という視点を今後の組織づくりの中に取り込んでいただければと思います。

平田：社会の声を聞く努力は、確かにまだまだ足りないかも知れません。例えば各グループ会社で地域の方の声を聞くと言うことは行っていますが、それをグループとしてまとめられてはいません。

しかし地域の皆さんとの対話を通じて、我々が気付かないご意見やご期待を把握していくことは非常に重要です。今後はCSRの仕組みづくりを行い、活動を強化し、グローバルにブラザーならではのCSRの向上を図っていきたいと思います。

従業員の満足が、お客様のことを考えた良い製品・サービスにつながると考えています。

中長期ビジョンと2004年度の主な活動

中長期ビジョン「グローバルビジョン21」

グローバルに事業を展開する組織として、あらゆる場面におけるすべての行動がお客様第一であること。そしてブラザーグループが「現在」のお客様はもちろん、「将来」のお客様にとって優れた価値を提供しつづける企業であること。「グローバルビジョン21」はこれらの考え方を基本に、2002年に策定されたブラザーグループの中長期ビジョンです。

「グローバルビジョン21」でブラザーグループが目指す3つの項目

「グローバルマインドで優れた価値を提供する高収益体質の企業」になる	形だけでなく価値観のグローバル化を進め、あらゆる変化に柔軟に対応し、スピーディに変化しつづけるとともに、高収益かつ強固な財務体質を築き上げます。
独自の技術開発に注力し「傑出した固有技術によってたつモノ創り企業」を実現する	差別化されたコア（核）となる独自技術や特許を保有し、お客様を第一に考えたユニークでオリジナリティーのあるモノ創りを進めます。
「At your side な企業文化」を定着させる	サービスのみならず企画・開発・設計・製造などのあらゆる場面でお客様を第一に考えた企業文化を育成し、お客様から「安心のブランド」として認識されることを目指します。

3ヶ年戦略「CS B2005」

「グローバルビジョン21」の第1段階として、3ヶ年戦略「CS B2005」は、2003年4月にスタートしました。
「CS B2005」では、「高収益の継続と将来への技術投資の両立」をテーマとして、通信・プリンティング機器など既存事業での収益の最大化を目指すと同時に、プリンティングを軸とした要素技術開発の強化や、将来の新事業に向けた種まきを進めています。

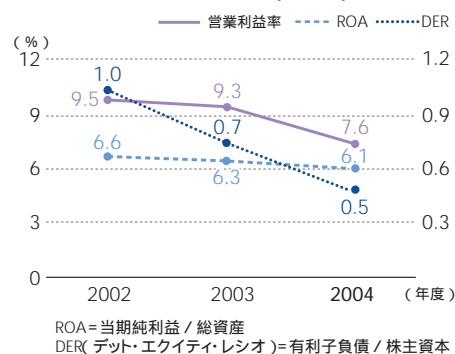
「グローバルビジョン21」の達成を目指し、3ヶ年戦略「CS B2005」を進行中

「CS B2005」の進捗状況ー2004年度を振り返って

既存事業における収益の最大化

主力事業の通信・プリンティング機器では、SOHO（スモールオフィス・ホームオフィス）向けを中心に競争力のある自社開発エンジンを搭載したプリンタやデジタル複合機のラインナップを充実させています。2004年度は、通信・プリンティング機器において製品修理サービス費用の一時的な増加などもあり、利益面では減益となりましたが、これまで有利子負債の削減に努めてきたことなどにより、安定的な収益体質や財務体質の健全化が着実に進んでいます。

■営業利益率・ROA・DER（連結）

※ROA＝当期純利益／総資産
※DER（デット・エクイティ・レシオ）＝有利子負債／株主資本

将来の事業に必要なコア技術の構築

「CS B2005」では、プリンティング分野での要素技術開発や、ユビキタスネットワーク社会(あらゆる情報端末・機器がネットワークによって接続され、いつでもどこからでもさまざまなサービスが利用できる社会)に対応したネットワーク&イメージング・デバイス分野での研究開発などを中心に、将来に向けた技術投資を進めています。

2004年度には、高速印刷、省エネルギーを実現する新開発のインクジェットヘッドなどの新しい技術の発表を行いました。

■新開発のインクジェットヘッド

一般的なヘッド方式

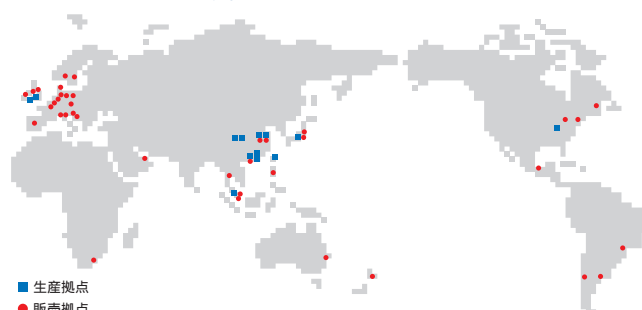
当社新開発のヘッド方式

新開発のインクジェットヘッドの主な特長
◎毎秒800mm超の高速印刷（A4サイズに換算するとほぼ毎分170枚） ◎省エネルギー　◎コンパクトサイズ

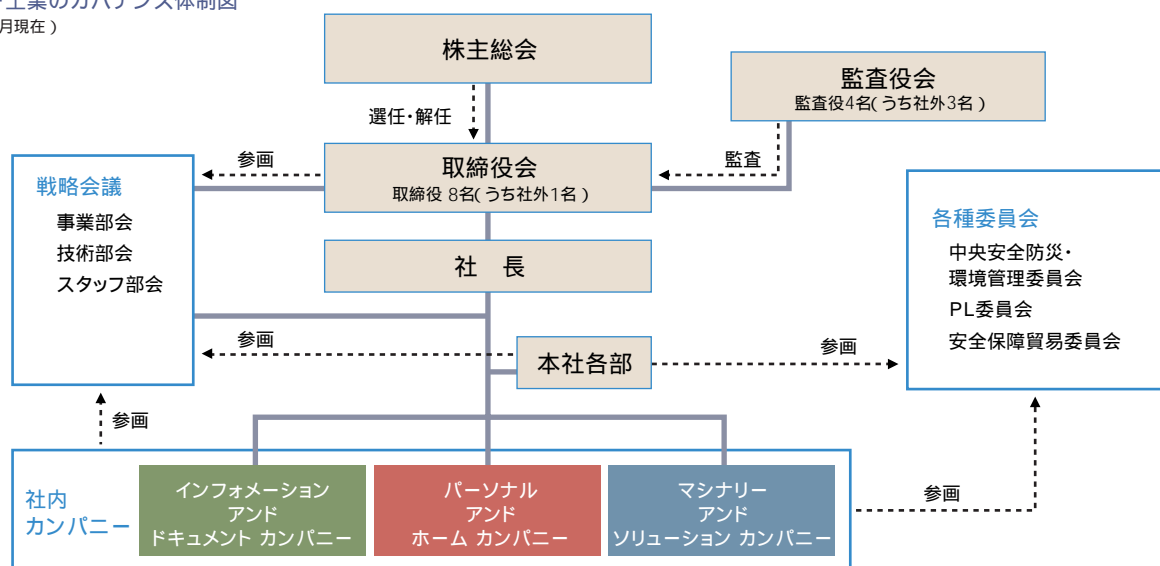
グローバル経営を実践する体制の構築

ブラザーグループ独自のマネジメントシステムである「BVCM（ブラザー・バリュー・チェーン・マネジメント➡P14）」をより一層効率的なものにするため、積極的なシステム投資を行い、グローバルでのリアルタイム情報ネットワークシステムの構築に取り組んでいます。また、ヨーロッパでのRoHS指令やWEEE指令（➡P37）といった新しい環境規制への対応にグループ全体で取り組むと同時に、グループ環境情報システムの構築なども進めています。

■グローバルに展開するブラザーグループ

■ 生産拠点
● 販売拠点

コーポレート・ガバナンス

ブラザーグループでは、グループ全体としてのガバナンス(統治)を「グローバルビジョン21」の実現に向けた連結経営を推進するうえで重要な事項と捉えており、グループ各社の経営重要事項を含めたグループ経営戦略について、ブラザー工業の経営会議（戦略会議）に上程し、審議する体制を整えています。また内部監査体制の構築、ならびに主要子会社への役員派遣などにより、以下のブラザー工業のガバナンス体制を通じてグループ全体でのガバナンスを行っています。

ブラザー工業のガバナンス体制図
（2005年7月現在）

ブラザー工業のガバナンス（2005年7月現在）

監査役制度と執行役員制度

ブラザー工業では、ガバナンスの基本として監査役制度を採用し、取締役の職務執行を監査役が監査していく体制を整えています。また社内組織上、執行役員制を設け、業務執行と監督を分離し、意思決定の迅速化とガバナンスの強化を図っています。執行役員は取締役会にて選任され、社内カンパニーのプレジデントや部門長などとして業務執行の責任を負います。

取締役会

取締役会は取締役8名（うち社外取締役1名）で構成され、毎月の定例取締役会のほか、必要に応じ開催される臨時取締役会において、経営上の重要事項の決定と業務執行の監督を行っています。また、一部取締役は部門の業務範囲に関する戦略立案および指導を戦略会議を通じて行っています。

監査役会

監査役会は監査役4名(うち社外監査役3名)で構成され、各監査役は、監査役会で定めた監査基準に従って、取締役会などの重要会議に出席し意見陳述を行うほか、監査役スタッフ(4名)を用いて業務および財産の状況を調査するなどして、取締役の職務執行を監査しています。

戦略会議

戦略会議は代表取締役および管掌取締役を中心に、事業部会、技術部会およびスタッフ部会で構成され、戦略立案および業務執行の審議を行っています。原則月2回と必要に応じて随時開催し、戦略立案および業務執行の審議を行っています。

各種委員会

ブラザー工業内に独立した経営管理組織として各種委員会を設け、内部統制と危機管理体制の充実を図っています。

●中央安全防災・環境管理委員会

担当役員、各部門または事業所の安全衛生・防災・環境管理責任者、および労働組合代表などで構成し、従業員の安全や健康の確保、災害の予防および災害時の被害の最小化、環境保全を目的として、これらに関する年間計画の審議、各施策の策定・実施、啓発などの活動を行なっています。

●PL委員会

担当役員および関係部門長などを中心に構成し、安全な製品づくりと迅速かつ適切な製品事故対応に努めています。また必要に応じ委員会を開催し、製品安全対応の周知徹底を図っています。

●安全保障貿易委員会

代表取締役社長を最高責任者として取締役および各部門から任命された委員で構成し、輸出貿易管理に関する法規制に基づき、輸出取引および技術提供に対する日常的な管理業務を行っています。また法改正時の委員会開催や半期ごとの社内監査実施により、ブラザーグループ全体の管理水準の維持向上に努めています。

コンプライアンス

ブラザーグループでは、従業員の一人ひとりが、高い順法精神と倫理観に基づき、自己を律する行動を選択していくことを、基本方針である「グローバル憲章（➡P33）」の行動規範に掲げています。

グループ全体でのコンプライアンス（順法）に対する意識のさらなる浸透を図るため、ブラザー工業では2002年12月にコンプライアンス担当役員とコンプライアンスに関する専任者を任命。また万一、経営に重大な影響をおよぼすリスクが発生したり予見された場合に即応するため、コンプライアンスリスク対応委員会を2004年4月に設置し、グループ全体での総合的なコンプライアンス体制の充実を図っています。

2003年12月より運営を始めた、グループ子会社を含む社内ホットラインとしてのコンプライアンス相談通報窓口には、多数の相談通報がありました。その多くは法令や企業倫理に関する質問であり、必要な指導を行いましたが、問題がある通報については調査解決を行いました。

コンプライアンス教育

2004年度は国内のグループ会社や中国、アメリカ、ヨーロッパなど全世界で、地域によって異なる法令、商習慣などを意識したコンプライアンス研修を展開。2004年度末までにグループ全体で約4,500人が研修を受講しました。

個人情報保護法への対応

ブラザー工業では、2005年4月の個人情報保護法施行を機に、改めて個人情報保護に関する社内ルール・組織体制の整備を行いました。
具体的には、2004年10月に「個人情報に関する宣言」を公表するとともに、「個人情報管理規程」を制定。さらに2005年2月には「顧客情報運用手引き」を制定したほか、eラーニングによるブラザー工業全従業員への教育や小冊子「個人情報ハンドブック」をブラザーグループ全従業員に配布するなどの周知活動を実施しました。2005年4月からは「個人情報お問い合わせ窓口」を設置し、お客様からの個人情報に関するお問い合わせに迅速に対応できる体制をとっています。
なお「個人情報に関する宣言」や「個人情報管理規程」に関しては、今後グループ全体へと展開していき、ブラザーグループ全体での個人情報保護の取り組みを進めていく予定です。

●お客様情報の盗難・紛失

2004年度は、ブラザー販売にて3回、お客様情報の流出が発生しました。

- 2004年12月に滋賀県八日市市で車上荒らしにあい、お客様情報が記載された書類の入ったバッグが盗まれる（個人情報4件流出）
- 2005年1月に東京都江戸川区において販売員が営業活動中にお客様台帳を紛失（個人情報4件流出）
- 2005年6月に三重県伊勢市において直営店が事務所荒らしにあい、お客様情報が入ったパソコン（指紋認証システム導入済）が盗まれる（個人情報442件流出、内氏名情報のみ426件）

ブラザー販売では、いずれの事件においても、速やかに該当されるお客様に状況をお知らせするとともにお詫び申し上げ、記者発表を行っています。またこのような事態の再発を防止するため、2005年1月の流出発生後、速やかに「全従業員からの誓約書の取得」や「指紋認証システム、アクセスログ追跡システムの導入」などといった対策を実施。2005年6月に盗難されたパソコンは指紋認証システムを導入済みでしたので、情報流出の可能性は低くおさえられています。今後も、お客様の大切な個人情報をお預かりしている企業として、またブラザーグループ全体として、再発の防止と一層の個人情報の適正な管理に努めていきます。

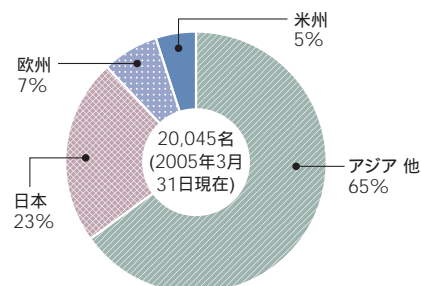
グループ概要・連結財務情報

ブラザーグループは31の国・地域に18（ブラザー工業の5工場を含む）の生産拠点と
38の販売拠点（2005年7月現在）を設け、世界中のお客様に製品やサービスをお届けしています。

ブラザー工業会社情報　（2005年3月31日現在）

商号	ブラザー工業株式会社（BROTHER INDUSTRIES,LTD.）
本社	〒467-8561　名古屋市瑞穂区苗代町15番1号 TEL：052-824-2511（代表）
設立	1934年1月15日
資本金	19,209,887,693円
従業員	20,045名（連結）　2,793名（単独）

ブラザーグループ地域別従業員数（連結）内訳

ブラザーホームページ　http://www.brother.co.jp/

ブラザー工業役員　（2005年6月24日現在）

［取締役］

安井　義博	代表取締役会長
菅原　徹明	代表取締役副会長
平田　誠一	※代表取締役社長
花沢　祐治	※取締役　常務執行役員
石川　茂樹	※取締役　常務執行役員
小池　利和	※取締役　常務執行役員
小池　幸文	※取締役　執行役員
佐藤　延也	取締役

［監査役］

藤嶋　喬	常任監査役（常勤）
杉坂　光一	監査役　（常勤）
安井　敏晴	監査役
滝沢　正明	監査役

［常務執行役員］

野村　薫
大門　悟

［執行役員］

柴山　和夫	高次　正樹
清水　正雄	浅井　侯序
片山　俊介	長谷川友之
末藤　昭詔	

注：※印の取締役は、執行役員を兼務しています。

ブラザーグループ主要拠点　（2005年3月31日現在）

生産子会社

アメリカ	BROTHER INDUSTRIES (U.S.A.) INC.
イギリス	BROTHER INDUSTRIES (U.K.) LTD.
	GKK PLASTICS LTD.
中国	BROTHER CORPORATION (ASIA) LTD. 〈生産委託先〉 BUJI NANLING FACTORY
	BROTHER INDUSTRIES (SHENZHEN) LTD.
	SHANGHAI BROTHER INDUSTRIES, LTD.
	ZHUHAI BROTHER INDUSTRIES, CO., LTD.
	XIAN TYPICAL BROTHER INDUSTRIES, CO., LTD.
	BROTHER SEWING MACHINE XIAN CO., LTD.
	BROTHER SEWING MACHINE (SHANGHAI) CO., LTD.
台湾	TAIWAN BROTHER INDUSTRIES, LTD.
マレーシア	BROTHER INDUSTRIES TECHNOLOGY (M) SDN. BHD.
日本	三重ブラザー精機（株）

その他子会社

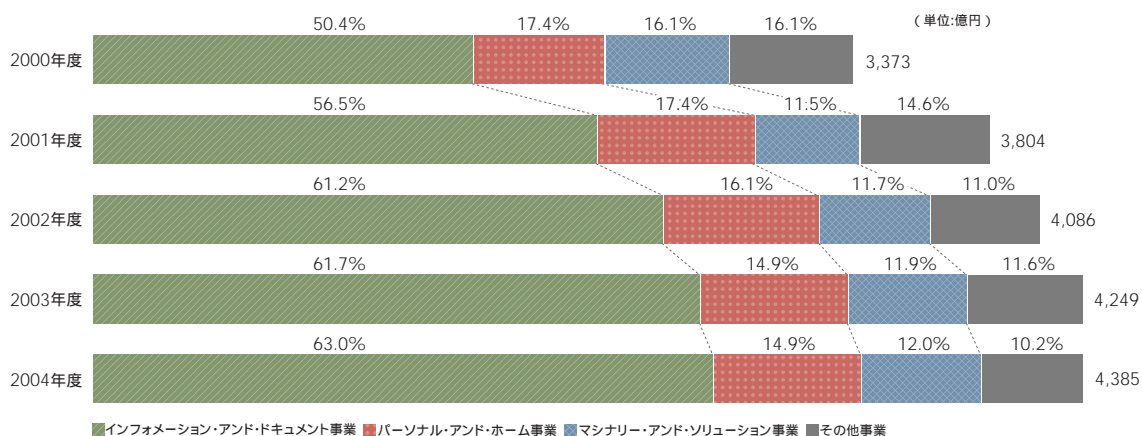
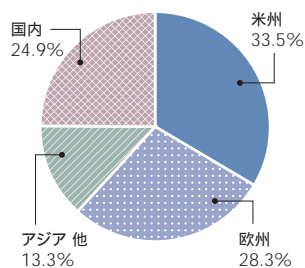
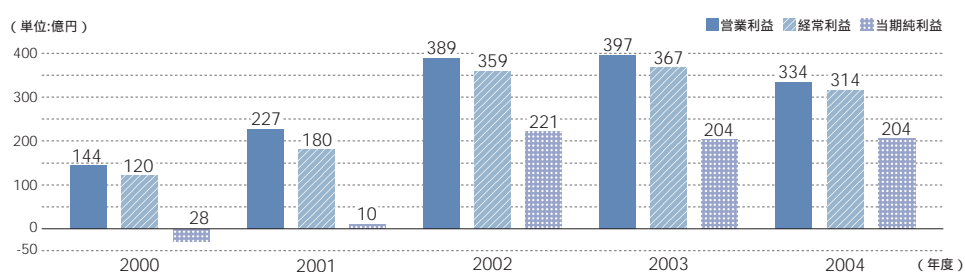
日本	（株）エクシング

他10社

販売子会社

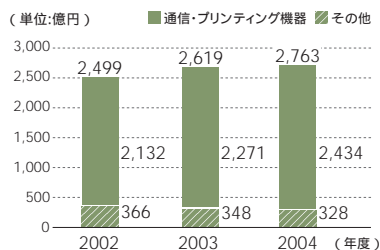
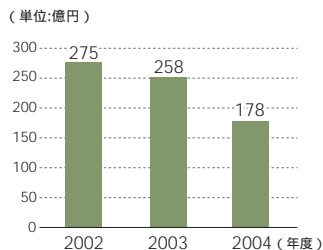
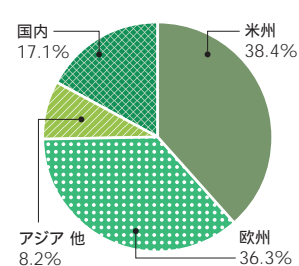
日本	ブラザー販売（株）
	ブラザーインターナショナル（株）
アメリカ	BROTHER INTERNATIONAL CORPORATION (U.S.A.)
	MIM INDUSTRIES, INC.
カナダ	BROTHER INTERNATIONAL CORPORATION (CANADA) LTD.
メキシコ	BROTHER INTERNATIONAL DE MEXICO, S.A. DE C.V.
ブラジル	BROTHER INTERNATIONAL CORPORATION DO BRAZIL, LTDA.
チリ	BROTHER INTERNATIONAL DE CHILE, LTDA.
アルゼンチン	BROTHER INTERNATIONAL DE ARGENTINA S.R.L.
イギリス	BROTHER INTERNATIONAL EUROPE LTD.
	BROTHER U.K. LTD.
アイルランド	BROTHER INTERNATIONAL CORPORATION (IRELAND) LTD.
ドイツ	BROTHER INTERNATIONAL G.M.B.H.
	BROTHER INTERNATIONALE INDUSTRIEMASCHINEN G.M.B.H.
ベルギー	N.V. BROTHER INTERNATIONAL (BELGIUM) S.A.
フランス	BROTHER FRANCE S.A.S
ノルウエー	BROTHER NORGE A.S.
オランダ	BROTHER INTERNATIONAL (NEDERLAND) B.V.
オーストリア	BROTHER INTERNATIONAL AUSTRIA G.M.B.H.
スウェーデン	BROTHER INTERNATIONAL SWEDEN A.B.
スペイン	BROTHER IBERIA S.L.
イタリア	BROTHER OFFICE EQUIPMENT S.P.A.
	BROTHER MACCHINE INDUSTRIALI S.R.L.
スイス	BROTHER (SCHWEIZ) AG
デンマーク	BROTHER INTERNATIONAL (DENMARK) A/S
チェコ	BROTHER INTERNATIONAL S.R.O.
ハンガリー	BROTHER INTERNATIONAL HUNGARY KFT.
南アフリカ	BROTHER INTERNATIONAL S.A. (PTY) LTD.
アラブ首長国連邦	BROTHER INTERNATIONAL (GULF) FZE
オーストラリア	BROTHER INTERNATIONAL (AUST.) PTY. LTD.
ニュージーランド	BROTHER INTERNATIONAL (NZ) LTD.
シンガポール	BROTHER INTERNATIONAL SINGAPORE PTE. LTD.
タイ	BROTHER COMMERCIAL (THAILAND) LTD.
フィリピン	BROTHER INTERNATIONAL PHILIPPINES CORPORATION
マレーシア	BROTHER INTERNATIONAL (MALAYSIA) SDN. BHD.
中国	BROTHER (CHINA) LTD.
	BROTHER INTERNATIONAL (HK) LTD.
	BROTHER INTERNATIONAL (SHANGHAI) CO., LTD.

連結業績データ

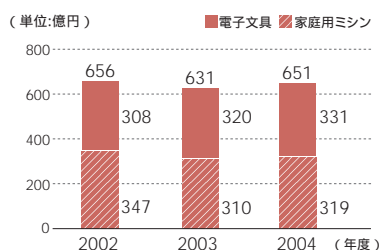
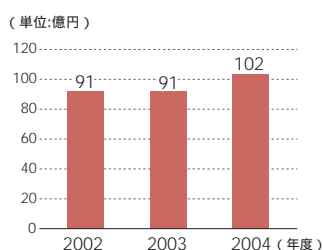
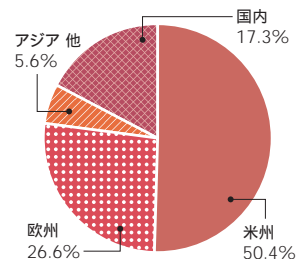
◎売上高と事業分野別構成比

◎市場別売上高構成比(2004年度)

◎営業利益・経常利益・当期純利益の推移

インフォメーション アンド ドキュメント事業

◎売上高の推移

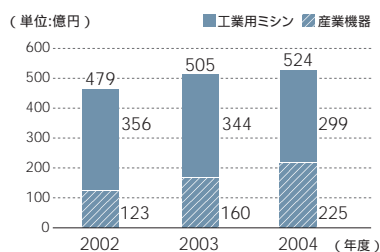
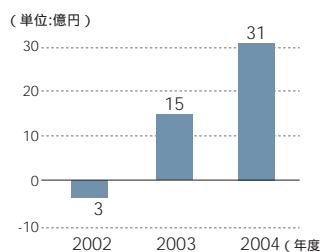
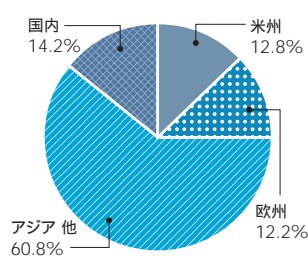
(単位:億円)　通信・プリンティング機器　その他

3,000
2,500
2,000
1,500
1,000
500
0
2,499
2,132
366
2,619
2,271
348
2,763
2,434
328
2002
2003
2004
(年度)

◎営業利益の推移

◎市場別売上高構成比(2004年度)

パーソナル アンド ホーム事業

◎売上高の推移

◎営業利益の推移

◎市場別売上高構成比(2004年度)

マシナリー アンド ソリューション事業

◎売上高の推移

◎営業利益の推移

◎市場別売上高構成比(2004年度)

事業紹介

インフォメーション・アンド・ドキュメント 事業

プリンティング技術を追求し、オフィス環境の“ 革新 ”を提案します。高速・高画質を追求したプリンタやファクス、プリンタ・コピー・スキャナなどの機能を一台に搭載したデジタル複合機などの通信・プリンティング機器で、SOHO（スモールオフィス・ホームオフィス）や企業内グループにおけるワークスタイルを便利で快適なものにしていきます。さらにネットワーク技術を用いて音楽コンテンツを配信する、通信カラオケ事業や携帯電話向けコンテンツ事業を行っています。

レーザープリンタ
HL-2040

デジタル複合機
MFC-7820N

薄型デジタル複合機
MFC-620CLN

ブラザー工業の社内カンパニー制

ブラザー工業ではお客様を中心に据えた製品開発・サービスを進めるため、市場別・ビジネスモデル別の社内カンパニー制を導入しています。

カンパニー名	取扱い製品
インフォメーション・アンド・ドキュメント カンパニー（I&Dカンパニー）	ファクス・プリンタ・デジタル複合機・通信カラオケ装置・タイプライター
パーソナル・アンド・ホーム カンパニー（P&Hカンパニー）	電子文具・家庭用ミシン
マシナリー・アンド・ソリューション カンパニー（M&Sカンパニー）	工業用ミシン・産業機器

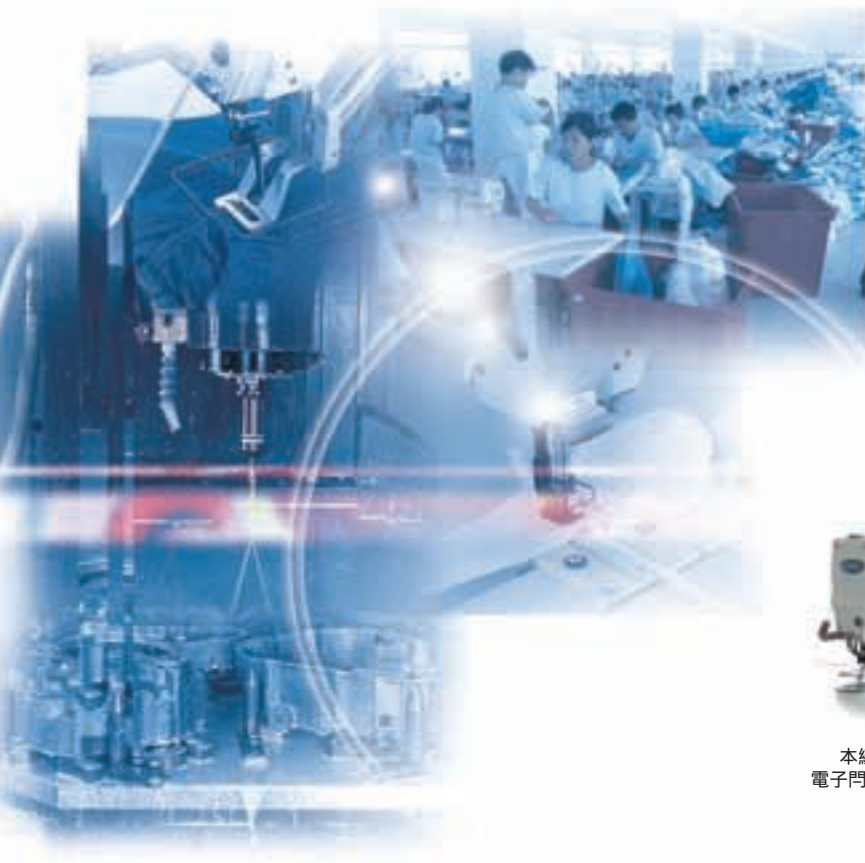
パーソナル・アンド・ホーム 事業

“ 創造 ”する楽しさから心の豊かさを生み出すパーソナルユースの製品を提供します。
電子文具事業を代表するラベルライターは、使いやすさと高品質、耐久性の良いブラザー独自のラミネートテープなどにより、世界各国のオフィスやご家庭で愛用されています。家庭用ミシン事業では創る楽しさを追求した刺しゅうミシンなど、伝統的なミシンを超えた“ ソーイングステーション ”を提供しています。

PC宛名ラベルプリンタ
P-touch QL-550

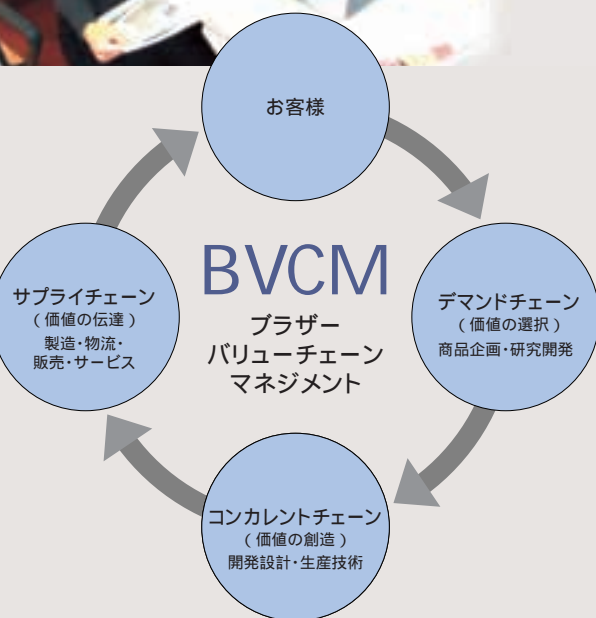
家庭用刺しゅうミシン
Innov-is 4000

マシナリー・アンド・ソリューション 事業

生産現場での“ ソリューション（解決提案） ”を提供します。工業用ミシン事業では、使いやすさ、高品質な縫製、省エネルギーを実現した製品でお客様と信頼関係を築いています。
産業機器事業では、自動車やIT関連機器の部品の切削加工などを行う工作機械を提供しています。

本縫ダイレクトドライブ
電子閂止め（かんどめ）ミシン
KE-430D

CNCタッピングセンター
TC-22B

お客様の声から始まる“価値”のチェーン

ブラザーにとってのお客様はブラザーの商品を購入いただいた「現在のお客様」と、これからブラザーの商品を手にとってくださる「将来のお客様」。そのお客様の声がBVCMの出発点です。

ブラザーグループでは企画・開発・設計・製造・サービスなど、すべての事業活動において一貫してお客様第一の経営を実践するため、独自のマネジメントシステム“ブラザー・バリュー・チェーン・マネジメント（BVCM）”を構築しています。BVCMはお客様の声を起点に、価値を生み出し、お届けするためのシステムで、3つのチェーンで構成されています。“価値の選択（商品企画・研究開発）”を行う「デマンドチェーン」、“価値の創造（開発設計・生産技術）”を行う「コンカレントチェーン」、そして“価値の伝達（製造・流通・販売・サービス）”を行う「サプライチェーン」、この3つのチェーンをつなげることによって、お客様にとって価値ある商品やサービスを迅速にお届けすることを目指しています。

ここではBVCMがどのように実践されているかを、2004年度に発売された薄型デジタル複合機のマイミーオシリーズを例にご紹介します。

デマンドチェーン　商品企画・研究開発

お客様に“価値”を提供するために何よりも必要なのが、ブラザーに対する期待を的確につかむことです。

デマンドチェーンでは、各国のコールセンター（お客様相談室➡P22）に寄せられたご意見や販売活動でのコミュニケーションから得た情報、さらには市場調査のデータなど

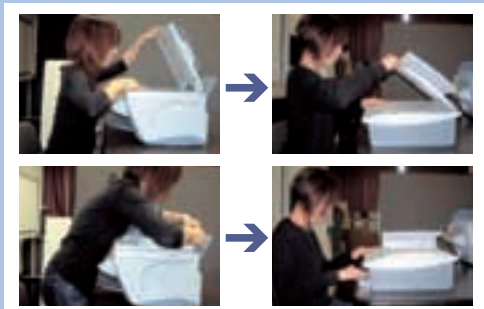
商品企画

今まで以上にお客様の「声」を集めました

ブラザー工業株式会社
I&Dカンパニー
商品企画部
一色 学

新しいマイミーオシリーズの企画にあたっては、インターネット上での市場調査の仕組みづくりを行い、世界各国のお客様からご意見をいただきました。さらに日々コールセンターに寄せられる声や、私たちが実際にお客様を訪問し、商品が使用されている場面を見せていただくことで、より使いやすい商品の検討を行いました。多くのお客様の声が集まりましたが、その中には少数ではあっても「これは!」と思うものがあります。その声に気づき、いかに企画するかが重要ですね。従来シリーズで好評だった「薄型」にこだわりながら新しい機能を付け加えるのには苦労しましたが、設計部門と一体となって、妥協することなく、各国のニーズ（要望）にあったラインナップを展開することができました。お客様の購入後のアンケートでは、新たに企画した機能や特徴が高評価をいただいており、手ごたえを感じています。

デマンドチェーン（価値の選択）

をもとに、最先端の技術でお客様の期待や夢を商品コンセプトにまとめていきます。

座ったままで作業ができる本体デザインの研究

コンカレントチェーン 開発設計・生産技術

デマンドチェーンでまとめられたコンセプトを具体的な形に創造するのが、コンカレントチェーンです。高品質を基本に、スピーディーな設計活動を行っています。超精密加工技術などの生産技術をもとに、お客様の求める価値を形づくります。

商品企画

「小型化」と「使いやすさ」を両立しています

ブラザー工業株式会社
総合デザイン部
服部 満晴

色、形、素材など、商品の外観に関わるすべてのデザインを担当しました。デジタル複合機というのは、お客様にとっては何かを行うための「道具」ですので、あまり主張しすぎない、でも「ちょっと良いね」と思っていただけるようなデザインを考えています。

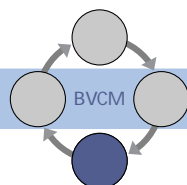
商品企画が始まる段階から制作チームに入り、意見交換を行っていますので、デザインの考え方も自然にまとめることができました。このシリーズは「小型化」が特徴ですが、小さくしながらもより多くの人にとって使いやすいことが重要ですので、実際にいろんな人に使っていただくなど、さまざまなテストを行っています。

開発設計

新しい挑戦をいくつも行った製品です

ブラザー工業株式会社
I&Dカンパニー
第2開発部
川浦 公義

新しいマイミーオシリーズは、本体の「薄型」にこだわりながら、実際に使っていただく際の省スペースを考え、これまでの背面給紙を下給紙に変更することに挑戦しました（➡P20）。またコストを抑え、環境への負荷を減らすために、部品点数・重量の目標を設定し、取り組みました。メカ部分の開発については、試作前に機能モジュールごとにシミュレーションを繰り返し、最適設計を目指しました。さらにモニター試験により実際の使用環境における問題抽出を行い、品質改善につとめています。

今回の開発では、お客様が実際に使われる環境を想定し、可能な限り多くの機能を対象に環境に即した条件を取り入れ、検査を実施しました。これは高品質を実現するために、非常に重要な試みだったと思っています。

コンカレントチェーン（価値の創造）

お客様の声から始まる“価値”のチェーン

コンカレントチェーン 開発設計・生産技術

サプライチェーン 製造・物流・販売・サービス

コンカレントチェーンで設計された製品を、製造し、お客様にお届けするのがサプライチェーンです。31の国・地域における18の生産拠点と38の販売拠点（2005年7月現在）を通じて、世界各国のお客様に製品を迅速にお届けしています。さらに製品がお客様のお手元に届いてからは、お客様の求

開発設計

小型化のためにさまざまな変更を行いました

ブラザー工業株式会社
I&Dカンパニー
BH開発部
中村 宙健

私が担当したのはインクジェットのヘッド部分の開発。本体の「小型化」を実現するためには、内部の部品の小型化が不可欠です。キーパーツであるヘッド部分の小型化には苦労しましたが、従来のヘッドにキャリッジを加える構造からヘッドのみで動くことができる機構を新たに開発し、それによりモータの小型化も実現しました。ヘッドは印字の美しさを左右する部分で、超精密加工が必要とされますが、今回は設計・生産技術・製造部門が一体となってヘッドの加工精度をさらに高めています。またインクにおける環境・安全配慮にもこだわり、材料の検査を厳しく行っています。
今回の開発では、インクや部品の一つひとつに至るまで、本当の意味でお客様を向いた開発ができました。それが、多くの方にご好評いただいている理由ではないでしょうか。

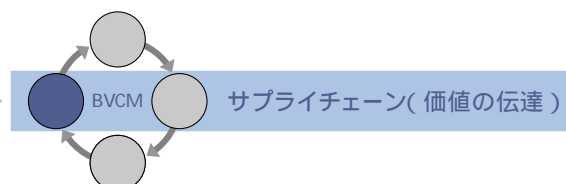
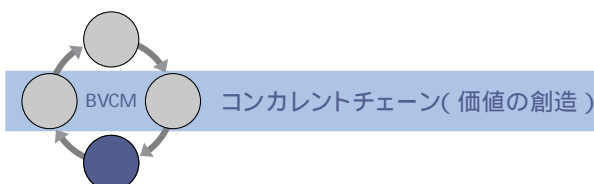
生産

高品質な製品を最適な納期でお届けしています

兄弟工業（深圳）有限公司
第二製造部
シェイ ミンタオ

私はマイミーオシリーズの本体部分に関して、優れた品質や納期の達成、そして製造コストの低減を実現するために製造工程の管理や必要な施策を行っています。まさに「高品質な製品を、最適な納期でお客様にお届けする」という非常に重要な部分を担っていると認識しています。新しいマイミーオシリーズは販売される国ごとに同梱品の数量や種類が異なるため、200種類以上の仕様を間違いなく切り替えて生産、梱包するための仕組みづくりには苦労しました。製品バーコードを用い、万が一梱包内容に誤りがあった際には梱包機が作動停止するなど、自動的に同梱品の判定・検査を行っています。今後もお客様にご満足いただけるよう、高品質にはこだわりつづけます。

コンカレントチェーン（価値の創造）

サプライチェーン（価値の伝達）

めるサポートやサービスを的確に提供できるよう、インターネット上のサポートサイトやコールセンターを通じて、日々お客様とのコミュニケーションの向上を図っています。

お客様

サービスやサポートを通じてブラザーに寄せられるお客様の声が、再びBVCMの出発点となります。お客様を中心に考え、お客様の求める価値を迅速にお届けするため、ブラザーではグループ一丸となってBVCMの最適化をすすめていきます。

コールセンター

グループ全体でお客様の声を共有しています

ブラザーU.K.
カスタマー・サポート・アドバイザー
ジェニファー・コノリー

私の部門では、イギリスにおけるブラザーのお客様や販売店に対するサポートを行っています。問い合わせ内容で比較的多いのが、製品そのものの使い方やソフトウェアの設定に関するものです。ブラザーに対する最初の印象が良くないと、お客様は二度とブラザーの製品をお買い上げにならないと思います。ですから、日々のお問い合わせには丁寧かつ迅速に対応するとともに、ウェブサイトにわかりやすい解決法を掲載しています。また特定の問題について多くのお電話をいただく場合は、すぐにグローバルで情報共有が可能なデータベースに情報を登録し、グループ全体で必要な対応をしています。

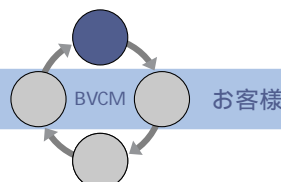
お客様

製品にも、コールセンターの対応にも満足しています

ダイアン・ゲストさん
(イギリス在住)

ファクスやコピー、スキャナ、プリンタといった機能を持つ複合機を手頃な価格で買いたいと思って近くのお店に行ったところ、お店の人にブラザーの複合機(MFC-620CN)を薦められました。私は以前にブラザーのタイプライターを使っていて、ブラザーというブランドには親近感と信頼感を抱いていましたので、安心して購入することができました。購入直後に青色の印刷ができなかったので、コールセンターに電話しましたが、丁寧に教えていただいた結果、カートリッジが正確に装着できていなかったことがわかりました。まだすべての機能を試してはいませんが、製品にも、そしてコールセンターの対応にも満足しています。

➡新しいマイミーオシリーズの環境への配慮について、44～45、48ページでご紹介しています。

お客様

お客様のことを もっと知るとともに、「本当に求められる品質」をつくりこみます。

ブラザーの通信・プリンティング機器の約4割は、アメリカのお客様にご購入いただいています。しかしかつては、お客様のお問い合わせに対しご満足いただける対応をし、その情報をBVCMにいかしていく、ということが不十分なところもありました。そこでアメリカの販売会社で、コールセンターを中心に電話、インターネット、ファクスなどを通じて情報を一元管理するシステムSAP社（※1）のmySAP™CRM（※2）を他社に先駆け2002年度に導入した結果、お問い合わせへの対応はもちろん、お客様の声を次の製品にすぐに反映していくなど、本当の意味で“ At your side ”な取り組みができるようになってきました。この活動を広げるため、2005年度に日本とカナダでも同様のシステムを導入する予定です。

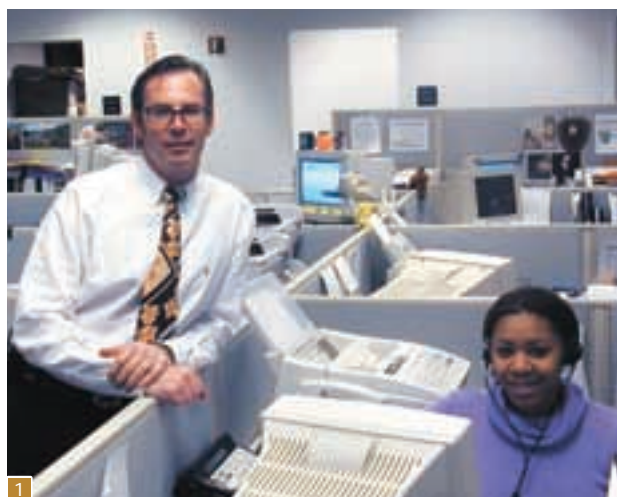
2004年度に発売されたデジタル複合機のマイミーオシリーズでは、お客様の声を取り入れた製品設計を一部実現させ、その成果を形にすることができました。ただ一方で2004年度には、過去に生産したインクジェットファクスおよび複合機の一部に不具合があり、お客様には大変なご迷惑をおかけしてしまいました。

今後もさらにお客様の声を聞き、それを仕事へと反映させながら、これまで以上に「品質」をつくりこんだ製品をお客様にお届けしていきます。

（※1）SAP社
ドイツに本社を持つ、企業向けビジネス・ソフトウェアの分野におけるリーディングカンパニー。統合企業情報システムを始めとし、SCM、CRMなどのソフトウェアを提供している

（※2）mySAP™CRM
マーケティング、販売、サービスのプロセス（課程）をインターネットなどの複数のチャネルと統合し、バリューチェーン全体の統合を実現するソフトウェア（mySAP™CRMはSAP社の商標です）

ブラザー工業株式会社
取締役 常務執行役員
インフォメーション・アンド・ドキュメント カンパニー　プレジデント
小池　利和

撮影場所：アメリカの小売店

1 2
“ At your side ”実現のための重要な役割を果たしているアメリカとカナダのコールセンター

3
販売店の担当者からお客様の声を聞き、次の商品企画やサービスに反映していきます

クローズアップ　お客様とともに

どれだけ深くお客様の声を聞いていくか。そして、どうやってお客様の声を反映させていくか。

アメリカが先導する「お客様の声を聞く」活動

“ At your side ”実現のための最大の鍵となるのが「いかにお客様の声を聞くか」。その「お客様の声を聞く」ことに関してブラザーグループの中で先陣を切っているのが、通信・プリンティング機器の販売台数が一番多いアメリカです。

「アメリカでは、通信・プリンティング機器に関しては買い換えのタイミングが早く、2〜3年で買い換えられる方がたくさんいます。ですから、コールセンターはお客様からのお問い合わせにお答えするのはもちろんのこと、お客様の声を的確につかんですぐ次の製品に反映させていくことも重要になります」と語るのは、2005年3月までアメリカに駐在し、現在引き続き販売・統括会社であるブラザーインターナショナルコーポレーション（U.S.A.）の会長を兼務する小池利和（ブラザー工業I&Dカンパニー プレジデント）。

アメリカでは90年代中頃より通信・プリンティング機器の販売台数が急増。しかも当時は販売台数と比較して電話での問い合わせ件数が非常に多く、充分な対応ができませんでした。そのため、まずはコールセンターの従業員を増やして対応。また「問い合わせの約半分は、使い方と、必要なソフトウェアに関することだった」（小池）ため、使い方に関してよくいただくご質問や、プリンタドライバのダウンロードなどはウェブサイトでの対応に切り替え、より専門的な対応が必要な問い合わせだけをコールセンターで受けるようにするなど、より質の高い対応ができるような取り組みを進めてきました。

お客様の意見にお応えし、2004年度はウェブサイトをより“ At your side ”なものに再構築しました。

ブラザーインターナショナル
コーポレーション（U.S.A.）
ナショナル・サービス部門
ジョイ・アップルバウム

1 お客様の使い勝手を考え、給紙の方法を前機種から変更。その結果、背面を壁に近付けて設置することが可能になりました

2 紙詰まりの処理方法に関するお客様からの問い合わせが多いことから、対処法を示したステッカーを新たに製品に貼りました

今まで以上にお客様の「声」を反映した新シリーズを発売

こうした活動の一方で、よりお客様に密着したサービスが提供できるようなシステムづくりにも着手。電話、インターネット、ファクスなど、お客様がブラザーと接した場面ごとの情報を一元管理し、例えばお客様からコールセンターに電話があった際に、以前にどのような問い合わせをいただいたのかといった情報がすぐに把握できる情報システムを2002年に立ち上げました。現在ではこのシステムにアメリカだけで約400万ものお客様からのご意見やご要望が登録されており、「製品ごとにどんな要望が多いのか、どんな不満が多いのかなど、次の商品企画にいかせるようになった」（小池）といいます。

これらの声に加え、「商品企画の第一段階として、企画部門と設計部門のスタッフが海外や国内のお客様を実際に訪ねる」（ブラザー工業 I&Dカンパニー 商品企画部・一色学）などして集めた数多くのお客様の声をもとにつくられたのが、2004年度に発売された薄型デジタル複合機マイミーオの新シリーズです。この新しいマイミーオシリーズでは、情報システムに集められた声をもとに、使う際に必要となるソフトウェアをはじめさまざまな改良を行ったほか、実際にお客様のオフィスや自宅などに伺って改めて実感した「うしろの給紙部分は無駄なスペースを作ってしまう」という問題を解消するため、後ろでも前でもなく下からの給紙とするなど、前機種に比べてさまざまな改良が加えられています。

このようにお客様の声を製品に取り入れることは、開発の段階だけでなく製品化されてからでも随時行っています。「例えば製品の設置時に、インクカートリッジの装着がうまくいかないというお問い合わせがコールセンターにたびたびあったので、カートリッジをより挿入しやすいように改良したり、紙詰まりが起こったときの対処法に関するお問い合わせもよく受けたので、その対処法を説明したステッカーを製品に貼るなど、お客様からのご要望にできるだけ素早く応えるようにしています」（ブラザー工業 I&Dカンパニー CS推進部・平居範久）。

**ブラザーの“At your side”を感じるのは
ウェブサイトでのサポート。
取扱説明書は、まだ
改善の余地があると思う。**

オランダのお取引先
ペーター・ヘアマンスさん

1 製品別に最新のプリンタドライバや取扱説明書、Q&Aなどの情報を提供する専用ウェブサイト「ブラザーソリューションセンター」。2003年度から、日本語・英語に加え、ドイツ語、フランス語、イタリア語、スペイン語で情報を提供しています。今後さらに対応する言語を増やしていく予定です

2 工業用ミシン事業では、効率的なミシンの配置などについてもご提案します

P&Hカンパニーでも ウェブサイト上に ソリューションセンターを 開設し情報提供しています。

ブラザー工業株式会社
P&Hカンパニー
吉田 則幸

扱う製品やお客様によって、同じ“ At your side ”でも その具体的な内容や 実践の方法は違います。

ブラザー工業株式会社
M&Sカンパニー プレジデント
花沢 祐治

事業によって異なる “ At your side ”に向けた取り組み

通信・プリンティング機器を扱うI&Dカンパニーでは以前から、お客様向けに最新のプリンタドライバや取扱説明書、Q&Aなどの情報を提供する専用ウェブサイト「ブラザーソリューションセンター(➡P23)」を開設していましたが、2004年度は、P&Hカンパニーも、ラベルライターに関して「ブラザーソリューションセンター」を立ち上げました。「今までも製品紹介のウェブサイトで最新のプリンタドライバなどをダウンロードできるようにしていましたが、お客様にとってはわかりにくい面がありましたので、I&Dカンパニーとプリンタドライバの提供方法を統一することにしました」(ブラザー工業 P&Hカンパニー 総合企画部・吉田則幸)。また家庭用ミシンに関しては「ラベルライターなどとは少し異なり、お客様は基本的な使い方ではなく、もっと高度な縫い方などに関する情報を必要とされる場合が多いです。そういった情報に関しては実際に当社のミシンをお使いいただいているお客様の方がより多くの知識をお持ちですので、Q&Aを掲載するだけではなく、ユーザーの方同士が気軽に意見交換できる場をウェブサイト上に設けられないかと思っています」(ブラザー工業 P&Hカンパニー CS/QM推進部・吉田武美)。

一方、工業用ミシンや工作機械を扱うM&Sカンパニーのお客様は「設備投資を検討している企業」。「設備投資の善し悪しによって、その企業の業績が左右されることもあるため、お客様も本当に真剣です。そのため商品開発の過程から、お客様の声をしっかりと聞き、ご提案していく必要があります」(ブラザー工業 M&Sカンパニー プレジデント・花沢祐治)。またそういったお客様に“ At your side ”な販売やサービスを提供するためには、販売店の協力も不可欠。特に世界最大の工業用ミシンの市場である中国においては、「グループ会社の現地人スタッフにブラザーのビジョン、特に“ At your side ”の考え方をまず充分に理解してもらうことが非常に重要で、その上で販売店の方々ともビジョンを共有し、一緒になって販売・サービスを展開できるようにしていく必要があります」(ブラザー工業 M&Sカンパニー 営業部・山本栄一)。

このように幅広い事業を行っているブラザーグループでは、同じ“ At your side ”といっても、事業によって取り組んでいることや課題に違いがあります。しかし共通の目標は「お客様に満足していただくこと」、そして「ブラザーを選んで良かったと思っていただくこと」。そして最終的なゴールは「お客様からの問い合わせや返品が一切ない製品をつくる、という究極のCSの実現」(小池)。その目標に向けた取り組みに終わりはありません。

さらなるご満足のために活動しています。

「お客様第一」の考え方

ブラザーグループは「グローバル憲章」の中で「お客様第一」を掲げ、常にお客様の視点に立った製品・サービスの提供をグループ全体で追求しています。具体的には、品質・機能・性能に優れ環境にも配慮された製品の提供、安心してお使いいただくためのお客様支援、問題が起きた際の対応などを、BVCMの各段階で確実に行っていくことで、お客様にご満足いただきたいと考えています。

品質の確保と適切な情報提供

ブラザーグループの使命は「ブラザーのお客様に、モノ創りを通して優れた価値を創造し、迅速に提供すること」ですが、その基本となるのが、優れた品質の製品を製造することです。そのため国際品質保証規格であるISO9000シリーズの認証を国内外19の事業所において取得し、国際規格に適合する品質保証体制を構築しているほか、その体制のもと、製品の開発・設計段階から品質確保のための各種取り組みを行っています。
また、できるだけ多くの人が扱いやすく、わかりやすく、心地良く操作できるアクセシビリティ(=障害のある人が支障なく使用できる)とユーザビリティ(=使いやすさ)の視点を重視した製品づくりや、製品の生涯を通じた環境配慮を行った製品づくりを進めています。
なお万が一、お使いいただいている製品により、お客様の生命、身体、財産に危害を与えた場合あるいは与えるような恐れがあると判明した場合には、徹底した原因究明と安全対策を行います。同時に消費者保護の観点から、危害にあわれたお客様および同種の製品をお使いになられているお客様に対して、迅速かつ的確な情報提供ならびに情報開示を行い無償回収修理・交換を実施するなど、再発防止のための体制を整えています。

製品の不具合と対応

2001年7月〜2004年9月に生産されたインクジェットファクスおよび複合機の一部において、複数の要因が重なった時に印字ヘッドに異常が起こり、製品のディスプレイに「ソウチカクニン41」とエラーメッセージが表示され、印字ができなくなる場合があることが2004年に判明しました。日本での対象機種はMFC-5100J、MFC-5200J、MFC-3420J、MFC-3820JN、MFC-100、MFC-150CL、MFC-150CLWの7機種です。この件に関し、ブラザー工業のウェブサイト(http://solutions.brother.co.jp/index.html)などにてお客様への告知を行うとともに、不具合が起こった製品をお持ちのお客様に対しては、無償での修理サービスを行っています。ブラザーグループでは、今後このようなことが起こることを防ぐために、製品の開発過程における評価、試験の強化を現在進めており、加えて問題が起こった場合でも早期に解決できるよう、市場にある品質に関する情報の収集と分析をより迅速に行うことができる体制を整えています。

お客様支援体制とお客様の「声」の把握

コールセンター

ブラザーグループではコールセンターを、お客様との重要な接点の一つであり、サービスの中心となる機能を果たすものと位置づけ、接続率や回答率、メールでの回答時間などを向上できるように継続的に努力しています。2004年度は、通信・プリンティング機器を対象とした日本のコールセンターにおいて、お客様への応対品質を向上するために専任のマナートレーナーを置きました。そして、ブラザー工業とブラザーインターナショナルコーポレーション(U.S.A.)で出荷後の品質に関して何か問題点があった場合に、その問題点をより早く把握して、工場や開発に伝えることができるよう連携を取り、早期問題解決につとめました。

地域別のお客様からの相談件数

地域	件数
日本	838,083件
北米(※1)	1,808,503件
ヨーロッパ(※2)	776,745件
アジア・オセアニア(※3)	276,784件

日本(2004年3月〜2005年4月)以外は2004年1〜12月分の集計
(※1)アメリカ、カナダ
(※2)イギリス、フランス、ドイツ、スペイン、ポルトガル、オランダ、デンマーク、ノルウェー、スウェーデン
(※3)シンガポール、タイ、香港、オーストラリア、ニュージーランド

ブラザーソリューションセンター

ブラザー工業は2000年から、製品をお買い上げいただいたお客様をサポートするための専用ウェブサイトとして「ブラザーソリューションセンター」を開設しています。お客様が必要とされる情報をわかりやすく提供し、すばやく問題を解決していただけるよう、現在は100製品以上を対象に1000件以上のQ&Aをご用意し、お客様の質問にお答えしています。今後も、対応言語や対応製品の拡充を図り、さらに多くのお客様にご満足いただけるウェブサイトを目指していきます。

◀製品情報がさらに充実した「ブラザーソリューションセンター」

ショールーム

ブラザーグループでは、お客様にブラザー製品をより正しく知っていただき、その使用感を試していただくために、国内外にショールームを設けています。またショールームで得られたお客様のご意見やご要望は該当部門へと伝えられ、次の製品開発・サービス提供へといかされています。

2004年度にはブラザー工業が、実際のオフィスに近い環境でブラザー製品を体験いただけるショールーム「B-WORKS」を東京に開設したほか、名古屋に新たにオープンした「ブラザーコミュニケーション スペース」内にも、実際の使用場面を想定したオフィス環境を展示する「ワークスタイル提案ゾーン」を設けました。

◀2004年度にオープンした、新しいタイプのショールーム「B-WORKS」

新しいショールームの目的は「よりブラザーを知ってもらうこと」。さまざまな製品を実際に使っていただいています。

ブラザー工業株式会社
広報・総務部
加藤 康男

顧客満足度の把握

製品やサービスがお客様にご満足いただいているかを把握するために、ブラザーグループでは製品を実際にご使用いただいたお客様の満足度を調査しています。例えばブラザー工業では、製品購入直後と購入1年後にアンケート調査を実施しているほか、修理・サービス対応後にもアンケート調査を実施し、問題点の明確化と継続的な改善につとめています。

グローバル・サービス・ミーティング

2004年5月、15ヶ国の販売会社から22名のサービス責任者、4ヶ国の工場から8名の品質管理責任者、ブラザー工業から20名の各部門責任者および関係者が参加して、グローバル・サービス・ミーティングを開催しました。

グローバル・サービス・ミーティングとは、ブラザーグループが全世界で提供するサービスの質を向上させるために毎年行っているものです。2004年のミーティングでは、

- 顧客視点にたった製品品質の実現のために各部門が行っている活動の紹介
- 電話対応、修理、補給部品対応などの主なサービスを行うにあたってのブラザーグローバルサービス基準の設定
- 主要販売会社でのサービス向上活動事例紹介

などをテーマに取り上げました。

地域の価値を高めることも、社会貢献であると考えています。

世界には素晴らしい文化がたくさんあります。地域に根ざした企業活動を行うことで各地域の価値ある文化を見い出し、世界中の方々にご紹介する。そういったブラザーグループの活動が地域の価値を高めることにつながり、結果的には社会貢献になっていくと考えています。

例えばオペラというと日本ではまだまだ敷居が高いイメージがありますが、ヨーロッパでは身近な文化です。日本でも気軽に楽しめる文化にすることでお互いの心がつながっていく。ブラザー工業ではそのような思いから、（財）二期会オペラ振興会や名古屋フィルハーモニー交響楽団などへの協賛を行っています。

2005年は愛・地球博の年。ブラザーグループの本社がある愛知県で開催される愛・地球博にパビリオン出展することとあわせて、この機会に世界各国のお客様を愛知県にご招待し、この地域が持つ素晴らしさを世界に発信するという活動も展開しています。

今後もグローバル企業として、地域に密着しながら、その価値をグローバルに広める活動を行っていくことで社会に貢献していきたいと考えています。

ブラザー工業株式会社
執行役員
広報・総務部長
長谷川 友之

撮影:ブラザー・クラシックコンサートの夕べ リハーサル（しらかわホール・名古屋市）
名古屋フィルハーモニー交響楽団.
沼尻竜典（指揮）

1 ブラザーの技術が創り出したアトラクションでモノ創りの楽しさを体験できる、愛・地球博の出展ゾーン「モノづくり、ユメづくり　Brother Output Fantasy」

2 来場者を迎えるコミュニケーションロボット「イフボット」

3 ステージでは、イフボットたちが歌って踊り、来場者も一緒になって楽しむショーも繰り広げられます

4 ブラザー工業は、（財）2005年日本国際博覧会協会にデジタル複合機・ファクス計65台を無償提供

クローズアップ　社会とともに

地域のために、何が必要なのか。グローバル企業として、何ができるのか。

開催地にある企業として、「愛・地球博」に積極的に貢献

2005年3月に、ブラザー工業の所在地である愛知県で開幕した愛・地球博。ブラザーグループでは創業時より、事業を行う国や地域とのつながりを重視し、地域に密着した形でさまざまな地域貢献活動や協賛活動を行ってきました。

愛・地球博に関しては、愛知県で開催される世界的なイベント、しかも「自然の叡智」をテーマとしたイベントとあって、ブラザー工業では積極的に協力・協賛活動を行ってきました。その一つが、共同館「夢みる山」へのパビリオン出展です。ブラザー工業の出展ゾーン「モノづくり、ユメづくり　Brother Output Fantasy」では、ブラザーの最新の高速インクジェットプリンティング技術や新たに研究を進めている光制御技術など、先端技術をいかして創り出したアトラクションで、モノ創りの楽しさが体験できます。「お子さまからご高齢の方まで、皆さんが楽しめることがテーマ。堅苦しくなく、体験しながらブラザーの技術を理解していただけるように企画しました」（「夢みる山」ブラザーゾーン ゾーン長・出口正利）という思いが届いたのか、連日国籍・年齢層を問わず多くの方が来場。「ミシンの会社だと思っていましたが、イメージが変わりました」（愛知県の女性）、「入り口にロボットがいたから、興味がわいて入ってみた。記念写真をもらったけど、その印刷の速さに驚きました」（愛知県の中学生）と来場者の方の評価も上々のようです。

ブラザーには、このアトラクションで体験できるような、楽しい製品をつくりつづけてほしいと思います。

ブラザーブース 言語対応スタッフ
ヨウ・テンネイ

1 名古屋市内の穂波小学校と広路小学校の児童131名とともに、工場とリサイクル施設を見学

2 出前授業では、ブラザー工業が制作したオリジナルのボードゲームで楽しく学べるよう工夫

3 「ゆめホタル」の制作を通じて、子どもたちは「創って学ぶ」楽しさと、その中での環境配慮について学びました

「愛・地球博」を機に、小学生に向けた本格的な環境学習を実施

愛・地球博への出展に加えて参加しているのが、中部圏に拠点をもつ産業界の環境オピニオンリーダーによって構成されるEPOC(環境パートナーシップ・CLUB)の企画事業である「エコ・トークセッション」です。「エコ・トークセッション」とは、子どもたちとEPOCの会員企業12社が各社のテーマに沿った環境学習プログラムを子どもたちに提供し、子どもたちが主体的に学び、考えた学習成果や未来への環境メッセージを愛・地球博の会場で発表するというもの。ブラザー工業では、名古屋市内の小学校6年生とともに「モノ創りと環境(ライフサイクルと5R)」というテーマで学習を行いました。

最初に行ったのは、ブラザー工業の工場や名古屋市内のリサイクル処理施設の見学。参加校である穂波小学校の先生からは「学校の授業でも環境のことを教えていますが、ブラザーという企業の活動を具体的に見せていただくことで、相乗効果が図れます」と評価していただきました。また、工場見学を終えた子どもたちからは「アルミやプラスチックなどを分別する工場を見学して、とても面白かった」という意見があった一方、「今さらゴミの分別のことを教えてもらっても、毎日きちんとやっているから特に役に立たなかった」という意見もありました。

「工場見学を終えた子どもたちの意見を聞いて『本当の意味で子どもたちの立場に立った、わかりやすい環境学習』が提供できていないと感じました。そこで企画を見直し、「見て学ぶ」だけではなく「遊んで学ぶ」そして「創って学ぶ」ことができる内容に変更しました」(ブラザー工業　環境推進部・間瀬康文)。

実際のモノ創りを通じて「環境に配慮したモノ創り」を体験

工場見学の次には、ブラザー工業の社員が学校を訪ねて環境学習を行う「出前講座」を実施しました。前半にボードゲーム形式で5Rを学ぶブラザーオリジナルの「Go-R(ゴーアール)ゲーム」を用いて「遊んで学べる」授業を実施。後半には、発光ダイオード(LED)を素材としたイルミネーション「ゆめホタル」を制作する「モノ創り体験講座」を、地域のNPOと協力して実施しました。子どもたちは、緊張しながらLEDのはんだ付け作業を行い、またLEDの光をやわらげるために植物素材の梱包材を再利用してLEDにかぶせるなど、環境に配慮したモノ創

次の世代を担う子どもたちとの継続的なコミュニケーションの第一歩にしたいと思います。

ブラザー工業株式会社
環境推進部
間瀬 康文

りも体験しました。「完成した姿をイメージして、自らの手で創りあげるモノ創りのワクワク感。そのために必要な環境配慮のこころと工夫。これらは私たちモノ創り企業にとって大変重要なことであり、子どもたちにもしっかりと伝えていきたいことだと思います」（間瀬）。

子どもたちがつくった「ゆめホタル」は、「エコ・トークセッション」のフィナーレで披露されます。当初は「エコ・トークセッション」の発表で活動は終了する予定でしたが、子どもたちの制作した「ゆめホタル」は、ブラザー健康保険組合が運営する老人保健施設「瑞穂」の入所者や、ブラザー工業と地域住民との交流を目的に毎年開催される「ブラザー夏祭り」に訪れる地域の人々にも披露されることになり、「エコ・トークセッション」で始まったブラザー工業と子どもたちとの環境学習は、地域社会へも拡がりを見せています。「今後も、子どもへの環境学習の取り組みをつづけていきたいですね」（間瀬）。

グローバルな視点で、中部圏を、そしてブラザーをアピール

このように愛・地球博を機に、地域への貢献、地域との交流を図ると同時に、グローバル企業として、中部圏を世界にアピールする活動も行われています。ブラザーグループは31の国・地域に生産拠点や販売拠点を持ち、その先には多くのお客様やお取引先がいます。そこでこの愛・地球博を契機に、ブラザーのお客様に中部圏や、ブラザーのモノ創りの精神を知っていただくため1,000名以上のお客様を世界各国からご招待したのです。「私たちが事業を展開する各地域では、地域に密着した活動を行っています。しかし一方では愛知県という場所を、もっともっと世界中の方に知っていただきたい。そして世界中から愛知県に来ていただくことで、この地域をもっともっと活性化していきたい。今後はグローバル企業として、その地域を世界に向けて発信することで地域に貢献していきたいと思っています」（ブラザー工業　広報・総務部長・長谷川友之）。今回の愛・地球博を通じた活動は、その好例ともなるかもしれません。

ブラザーのゾーンは、子どもたちに将来の技術を紹介していて良かった。BCSも、歴史のコーナーを中心に非常に興味深かった。

愛・地球博を訪れた
ブラザーグループのお客様
マーティン・リードさん

1 ブラザーグループの歴史・現在・そして未来を紹介する展示館「ブラザー コミュニケーション スペース（BCS）」。
「お客様との交流の場に、というのがBCSの大きな狙いですが、いつもお世話になっている地元の方にも活用していただきたいと思っています」（ブラザー コミュニケーション スペース館長・水野敏明）

2 ヨーロッパからのお客様を招待して開催した、ブラザー工業主催の「プライベートコンサート ブラザー・クラシックコンサートの夕べ」

3 EPOCの企画事業である「バックヤードツアー」（万博会場で使われている最先端の環境技術を見学するツアー）。ツアーのガイド役を社内で募集、ブラザー工業の従業員6名がボランティアガイドとして参加しました

グローバルかつ地域に密着した活動を行っています。

グループとしての関わり

スマトラ沖地震への支援

2004年12月にスマトラ沖で発生した地震および津波により被害にあわれた方々への支援として、ブラザーグループ全体で約3,500万円の義援金を赤十字社に拠出しました。

アメリカにおける関わり

教育やスポーツ、芸術への支援

ブラザーインターナショナルコーポレーション（U.S.A.）では、本社のあるニュージャージー州や隣接するニューヨーク州を中心に、教育、スポーツ、芸術活動への支援を行うとともに、各種団体への寄付などを行っています。

教育関連では、アメリカに移り住んだ外国人に対して英語教育とアメリカ文化の紹介を行うインターナショナルセンター（ニューヨーク）で、ロジャー中川（ブラザーインターナショナルコーポレーション（U.S.A.）上席副社長）が理事をつとめるとともに、経済的な支援を行っているのをはじめ、ジャパンソサエティ（ニューヨーク）など、日本とアメリカをさまざまな面でつなぐ団体に人的・経済的な支援を行っています。

スポーツに関しては、ニュージャージー州にあるラトガーズ州立大学の各種スポーツプログラムを支援しているのをはじめ、優れたスポーツ選手へ奨学金を提供しています。また文化面では、ニューヨークのリンカーン・センターや、ニュージャージー州立劇場などへのスポンサー活動を通じて、各種芸術活動を支援しています。

いずれも、金銭的な支援に留まらず、役員や従業員が積極的に関わりを持つなど、さまざまな形で地域との関係を強めています。

私たちの会社では、2004年度に150を超える組織への支援を行いました。

ブラザーインターナショナル
コーポレーション（U.S.A.）
ジョアン・ミランダ・ウォレス

ヨーロッパにおける関わり

環境や社会に貢献する、
情報・通信技術を使った取り組みへの支援（イギリス）

ブラザーU.K.では、さまざまな社会貢献プログラムに対して、支援を行っています。

その一つが、Sustain ITという組織が開催する「eWell-Being Award」への支援です。この賞は、情報・通信技術を使って、環境保護や社会貢献を行っている組織や活動に与えられるもので、ブラザーU.K.は中でも「環境効率」という賞を後援しています。

この賞を2004年度に受賞したのは、The Woodland Trust's UK Phenology Networkという団体。この団体では、イギリス各地の1,000人以上の方の協力のもと、渡り鳥の飛来の時期などをウェブサイトに登録してもらうことで、地球温暖化をはじめとした環境の変化がどのように進んでいるかを把握することにつとめています。（www.phenology.org.uk）

eWell-Being Awardは2004年で3回目を迎える、イギリスで初めて社会環境貢献のための情報・通信技術に注目した賞であり、ブラザーU.K.ではこのような活動への支援を、今後も行っていきます。

◀ eWell-Being Awardの表彰式

情報・通信技術の世界的な展示会で
チャリティー団体へ寄付するために募金活動（ドイツ）

ブラザーインターナショナル（ドイツ）は2005年3月にドイツ・ハノーバーで開催されたCeBIT（情報・通信技術の世界的な展示会）で来場者にエアーキューブ（空気を入れると子供が

座れるくらいの大きさの立方体）を配布し、チャリティー団体Kinderhilfestiftung Frankfurtへの寄付金を募りました。会期中に5,000個のエアキューブを配布し、約5,000ユーロ（約675,000円）の寄付金を集めることができました。

◀集められた寄付金は、喘息に苦しむ子どもたちのために使われる予定です

日本における関わり

スポーツ支援を通じた地域社会との関わり

ブラザー工業では、NPO法人・名古屋スポーツクラブを支援し、従業員も積極的な関与を行っています。この名古屋スポーツクラブは、スポーツの振興と、スポーツを通じた青少年の健全な育成、地域住民がスポーツを楽しめる環境の提供などを目的としたもの。ハンドボールの日本リーグに所属するHC名古屋をはじめ、バレーボールや剣道のクラブ・教室があります。その中でも特に、地元の小中高校生向けのスクール事業と、教育委員会からの受託事業には力を入れており、延べ100回以上開催、4,000名を超える参加がありました。

また従業員が選手として、さらにはコーチとしてHC名古屋に参加しているほか、スクール事業にも数多く参加するなど、さまざまな形で活動に参加しています。

◀活動の拠点として、ブラザーの体育館も活用

地域の防災活動への支援

ブラザー工業の本社、および瑞穂工場がある名古屋市瑞穂区の穂波学区は、防犯・防火に積極的に取り組んでいる地域です。ブラザー工業では2003年度に「東海大地震への対応マニュアル」を制定し、自らの防災対策を推し進めるとともに、2004年度は穂波学区消防団に対して、防災や防火を住民に呼びかけるための消防団広報車を寄贈するなど、地域と一体になった活動を行っています。

◀地域社会の一員として、地元の防災活動を支援

芸術活動への支援

ブラザー工業では、2000年より名古屋フィルハーモニー交響楽団への、そして2004年からは（財）二期会オペラ振興会への協賛を行っています。日本におけるオペラ文化の振興とともに、本社のある名古屋における質の高いコンサート・オペラ公演に協賛しています。

◀二期会オペラ振興会への協賛を実施

キルトによる市民交流を支援

愛・地球博期間中、中部国際空港に最大約3m×6mのキルトタペストリー36種類を約100mにわたって展示する「セントレア ウエルカムキルト」。キルトを愛好する市民団体「キルトネットワークジャパン」の呼びかけにより集まった約1,000名の参加者が製作したものですが、ブラザー工業は企画協力、および製作場所の提供などの支援を行いました。また愛・地球博の会場での、世界120ヶ国の言語による「こんにちは!」と「愛・地球」をテーマにした巨大キルトの展示にも特別協賛を行いました。

◀中部国際空港に展示された「セントレア ウエルカムキルト」

自ら考え、行動できる人づくりを重視しています。

人材育成においての基本的な考え方、そのキーワードは「自律型」です。ブラザーグループでは、“ At your side ”を実現するために不可欠な人材を「自律型社員」と位置付け、「グローバルビジョン21」実現に向けて自ら考え、行動できる人づくりを進めてきました。

「自律型社員」と言っても、事業によって、また国や地域によって具体的に求められる人材は異なります。例えば、家庭用ミシンや電子文具を扱う私たちの社内カンパニーでは、お客様にとっての価値を「創造の楽しさ、そこから生まれる心の豊かさ」と捉えていますので、「創造力」豊かな人材を育成するためにはどんなアプローチが効果的かを考え、社員教育を行っています。

具体的には、2004年度の新入社員研修でロボット制作を課題にし、企画・制作をすべて新入社員に任せて自由な発想のもとでのモノ創りを体験させました。また互いの発想を重視し、その発想を育み支援する体制をつくり上げるために、管理職全員でコーチング研修を受講しました。さらに優秀なファシリテーター（グループ活動などの推進・促進役）育成のために、ファシリテーション研修も継続して行っています。

それらの結果として、コミュニケーションの質が高まってきたなと感じています。もちろん、人材の育成は、短期間で成し遂げられるものではありません。今後も引き続き、「自律型社員」の育成を重要な課題と認識し、その実現に向け、グループをあげて取り組んでいきます。

ブラザー工業株式会社
執行役員
パーソナル・アンド・ホーム カンパニー　プレジデント
片山 俊介

撮影場所：パーソナル・アンド・ホーム カンパニーのオフィス

1 ブラザー工業　代表取締役社長の平田自身が世界各地の拠点に出向き、ブラザーグループのビジョンを直接伝える「辻説法」。2004年度だけで14ヶ国、22回にもおよびました

2 辻説法で平田が説くのは、「今自分がやっていることは、本当にお客様のためになっているのか?」を常に自らに問いかけ、その上で行動しようということ

3 日本語と英語のイントラネット版辻説法は、ほぼ週に1度更新されています。またその内容は各地域のグループ会社によって翻訳されており、現在日本語、英語を含め7ヶ国語で展開されています

4 「グローバルビジョン21」、そして"At your side"に関する各グループ会社での教育や研修に関しては、ブラザー工業の人事部が中心となって支援

クローズアップ　従業員とともに

ブラザーグループ全体で、ビジョンを共有する。そして、全従業員の意識を変えていく。

トップが先導する人材育成。求められるのは「自律型人材」。

ブラザー工業社長の平田誠一が社長就任後に始めたのが、イントラネットを通じてグローバルにブラザーグループの従業員へ語りかける「イントラネット版辻説法」です。辻説法とは、もともとお坊さんが布教のために道端で通行人に説く説法のこと。ブラザー版の「辻説法」は、平田が"At your side"について、そして「グローバルビジョン21」についてグループ従業員と共有し、ともに行動したいとの思いからさまざまな切り口でビジョンについて説くとともに、従業員から寄せられた疑問や反論にも答える、トップとグループ従業員との双方向のコミュニケーションの場となっています。

この辻説法は、平田自身が現地に出向き、従業員と直接対話することが基本ですが、より多くの従業員との対話のためにイントラネット版が制作されました。辻説法で平田が繰り返し言っていることは、お客様の視点に立った"At your side"を実践すること。そしてその実践のために、自ら考えて行動できる「自律型社員」であれ、ということです。

例えば、海外拠点での「自律型人材」育成に関し、ブラザー工業の人事部は、グループ各社に対して特徴的なサポートを行っています。「海外のグループ会社から、『自律型社員を育成するための教育の場を』と言われた場合、そのリクエストの背景を必ず共有することにしています。例えば「自律型」とはその拠点にとってどのような意味を持つのだろうということを現地側としっかり対話し、一緒になって教育カリキュラムを創り上げていきます。研修カリキュラムひとつとっても、常に『自律型』で考えることが大切だと思っています」(ブラザー工業　人事部・水谷亮子)。2004年度はこのような考えのもと、「自律型」の人材育成に関するさまざまな取り組みが行われました。「言葉は浸透しつつあるが、もっともっと自律型の動きを期待している」(平田)という言葉はありますが、従業員の中には自律型の「芽」が着実に育っているようです。

1 開発者をはじめとしたブラザー従業員の「本音」が掲載された「ブラザー社員のブログ」（http://d.hatena.ne.jp/brotherblog/）

2 中国の販売会社（兄弟（中国）商業有限公司）で独自に始まった「CS経営推進委員会」が、従業員向けに発行したCS経営に関するパンフレット

3 ブラザーグループ全体で知識・技術を共有するために開催されるグループ内イベント「知の競演」には間接部門も参加。2004年度からは、海外のグループ会社からもインターネットを通じて会場の様子が見えるようになりました

育ち始めた「自律的」な活動 社内では慎重論も

例えばブラザー工業I&Dカンパニーの松原淳は自発的に2005年2月より「ブラザー社員のブログ」を日本語版ウェブサイトに立ち上げました。「『“At your side”というビジョンに近づくということは、人の顔が見える会社になることではないだろうか？そのためにはお客様に我々からメッセージを伝えなければならないし、今まで以上にお客様のメッセージを聞き入れなければならない。ブログというツールはそれに使えるのではないか？』と思ったのがきっかけでした」（松原）。従業員の立場で情報発信をしていくことに対し社内では不安の声もありましたが、多くの人が“At your side”に一歩でも近づくためならば・・・と共感してくれ、後押ししてくれました。そしていざブログを立ち上げてみると、想像以上の数の声がお客様から寄せられました。「インターネットを介して、お客様を身近に感じることで、今まで以上に社員一人ひとりが“At your side”を目標として、働いていけるのではないでしょうか？」と松原は言います。

グループに拡がる人材育成の動き 中国でも「自律型」の動きが

自律型の「芽」をさらに増やしていこう、育てていこうとするのが、ブラザー工業の人事部が中心になって活動する「CS経営研修」と、各国や各社内カンパニーで独自に行う、より具体的で実践的な人材教育です。

「人材育成には、『グローバルビジョン21』の共有が重要」と語るのは、2005年3月に中国に設立された兄弟（中国）商業有限公司の董事長兼総経理（社長）・成田正人。以前から、中国の従業員に対して「月刊董事長」というメールマガジンを配信。「グローバルビジョン21」の共有を図っていましたが、グループのビジョンを改めてしっかりと伝え、共有するためにブラザー工業人事部のサポートを受け、独自のCS経営研修を開催しました。

「セミナーの後で、現地の従業員が中心になって早速『CS経営推進委員会』がつくられましたし、2005年度に入社した新入社員研修では、現地従業員が日本のノウハウをもとに自分たちでカリキュラムを工夫し、社内講師をつとめるなど、目に見える効果が出始めています」（成田）。

自分もお客様に対して責任ある行動をとり、かつ人間臭い情報発信を、と思いブログを始めました。

ブラザー工業株式会社
I&Dカンパニー
松原 淳

自分が成長できれば仕事は楽しくなるし、お客様にももっと喜んで欲しいと思うようになる。

兄弟（中国）商業有限公司
董事長兼総経理
成田 正人

1 P&Hカンパニーの新入社員が研修でつくりあげたロボットは、「知の競演」でグループ従業員の注目を集め、最優秀賞を受賞しました

2 生産に関わるQCサークル活動の内、グループ全体から特に優れたものを集めて発表する場となっている「グローバルQCC大会」。生産量増加にともない参加者が増えている中国をはじめ、アメリカやイギリス、マレーシアなどから参加がありました

3 ブラザーグループの基本方針と行動規範が明記された、「グローバル憲章」（http://www.brother.co.jp/jp/social/charter.html）。ブラザーグループ各社の、さらに従業員の日々の意志決定とその実行にあたっての基本となっています

「これまではグループの本社であるブラザー工業から講師が来て『グローバルビジョン21』を語ることはありませんでしたから、研修に参加した従業員の士気が上がりました。自ら『エクセレントカンパニーを目指す』ことをテーマに決め『自分たちの戦略について考えよう』という動きが出てきたのですが、こういったこともこれまではあまりありませんでしたからね」と話すのは、2005年3月まで兄弟国際（香港）有限公司の社長であった宮澤強。ブラザー工業が最初のサポートを行い、それを受けて各地の特性に合った自律的な活動が始まるという連鎖が、人材育成という面でも生まれつつあります。

自律型の先を行く人材育成もスタート

一方、家庭用ミシンや電子文具を扱うP&Hカンパニーでは「新しいことにチャレンジしないと、市場もシェアも増えない。そのためには自律型であることはもちろん、その一歩先の『創造力』ある人材が必要」（ブラザー工業 P&Hカンパニー プレジデント・片山俊介）との考えから、2004年度の技術系新入社員に対し、「自らテーマを決めて、ロボットをつくること」という「創造」そのもののテーマと、約半年でという厳しい期限が与えられました。結果としてできあがったのは、それぞれテーマも志向も大きく異なった二つのロボット。「この研修を通じて、自分たちで考え、計画を立てて実行することの難しさと大切さを学びました」（研修に参加した新入社員）という言葉からも明らかなように、新入社員研修から「自律型」人材の育成が、そしてカンパニートップの思いを受けての「創造型」人材の育成が始まっています。

もちろん、このような「グローバルビジョン21」の共有に加え、2004年度はグループ全体での知識の共有や、品質の確保・向上に欠かせない技術面に関する教育、例えば品質を高めるためのノウハウの教育や技術スキルの教育もさらに強化されました。いずれもすぐに明確な成果となって表れるわけではありませんが、次世代のブラザーグループのモノ創りに不可欠な独自技術の伝承を狙いとしたグループとしての人材育成活動は、これからも着実につづいていきます。

モノ創りの現場が中国にどんどん移っています。専門能力を持つ技術者を中国で育てていくことがこれからの課題です。

ブラザー工業株式会社
技術部
安藤 隆造

ブラザーグローバルQCC大会は世界中のメンバーが集まり、情報交換ができて、有意義。さらなる活動につなげたい。

ブラザーインダストリーズ（U.S.A.）
ジュディ・ブラッドショー

働きやすく、成長できる職場をつくっています。

人権の尊重（差別・不当労働の撤廃）

ブラザーグループでは、「グローバル憲章」に「常に個人に対する信義と尊敬を持って行動すること」と定め、求人や雇用、昇進などといった人事面において、あらゆる違い（性差、学歴差、年齢差、思想、信条、宗教の違い、国籍・民族・肌の色の違い、障害の有無など）に対する差別を撤廃・排除しています。2005年3月31日時点での日本・アメリカ・ヨーロッパの主要3社の総従業員数は3,560名ですが、内女性比率は23.0%、管理職666名に占める女性比率は7.8%となっています。

また児童労働や強制労働などの不当労働についても、事業を展開している各国の法律に則り、全世界で撤廃・排除しているのをはじめ、グループの全従業員が各国・地域における関連法規、規則を順守し、それぞれの文化を尊重した最高度の倫理観に基づいて行動することを基本としています。

従業員の状況

ブラザー工業株式会社	2,793名（男性2,306名、女性487名）
ブラザーインターナショナルコーポレーション（U.S.A.）	631名（男性354名、女性284名）
ブラザーインターナショナル（ヨーロッパ）	136名（男性86名、女性50名）

2005年3月31日現在

高齢者雇用

高齢者雇用（定年後再雇用）に関しても、各国の状況に応じた対応を行っています。少子高齢化が進む日本では71名（2004年度、グループ会社含む）の高齢者雇用を行っていますが、設立後数年しか経っていない中国、さらにヨーロッパにおいては、現時点では高齢者雇用（定年後再雇用）は行っていません。また定年退職そのものがなく、定年退職を制度的に設けること自体「年齢差別を禁止する法」に反することとなるアメリカでは高齢者雇用という考え方そのものがありません。

障害者雇用に関して、例えばアメリカでは、企業が障害者を雇用し適切に評価・昇進させることは義務であり、また日本の民間企業では、従業員数の1.8%以上の障害者を雇用しなければなりません。一方中国には現在のところ明確な法律はありません。そのためブラザーグループではアメリカ、ヨーロッパ、日本などで障害者雇用を継続的に行っています。日本での障害者雇用率は2005年5月末時点で1.91%（50名）となり、初めて基準を超える数値を計上しました。このように各国の法律や状況に応じた障害者雇用を継続的に行っています。

障害(者)＝特別ではありません。あまり意識せずごく普通に接することが、まずは大切なのではないでしょうか。

ブラザー工業株式会社
人事部
西脇 千佳

経営層とのコミュニケーション

ブラザー工業社長の平田誠一は、海外も含めさまざまなグループ会社の職場に出向き従業員とグループの方向性などについて直接対話する「辻説法」を2004年度は14ヶ国で22回開催しました。また「イントラネット版辻説法」は現在7ヶ国語で展開していますが、その翻訳はグループ会社が自発的に行っており、これは「グローバルビジョン21」を含めた経営の方向性をより多くの従業員と共有したいという、グループ会社経営層の自発的な行動の現れです。

また2005年2月から日本語と英語で展開されている「辻説法・掲示板」には、グループ従業員からの多くの書き込みが寄せられており、そこでは例えば「At your sideの考え方」についてなど、従業員と社長、あるいは従業員同士の活発な意見交換が行われています。

家庭と仕事の両立

ブラザーグループでは、従業員が家庭と仕事を両立させることはもちろん多様な生活のスタイルを選ぶことができるよう、勤務体系に柔軟性を持たせるとともに、それらの仕組みを活用できるよう上司への教育などを含めた職場環境の整備を進めています。

育児休職

各国の法律や労働環境、従業員の状況などを踏まえ、ブラザーグループでは育児休職制度を運用しています（休職できる期間や条件などは国によって異なります）。2004年度の育児休職利用者数は、ブラザー工業で15名（男性1名、女性14名）、ブラザーインターナショナルコーポレーション（U.S.A.）で8名（男性1名、女性7名）、ブラザーインターナショナル（ヨーロッパ）で4名（男性1名、女性3名）となっています。

介護休職

育児休職同様、各国の法律などを踏まえ、運用しています（休職できる期間や条件などは国によって異なります）。2004年度の介護休職利用者数は、ブラザー工業で3名（男性1名、女性2名）、ブラザーインターナショナルコーポレーション（U.S.A.）で3名（男性0名、女性3名）、ブラザーインターナショナル（ヨーロッパ）で8名（男性1名、女性7名）となっています。

教育・研修支援体制

「自律的人材」育成のために、ブラザーグループではさまざまな教育・研修支援を行っています。日本やアメリカ、ヨーロッパでは、職位や職務に応じて、社内外でのさまざまな教育・研修の機会が用意されているのをはじめ、例えばブラザーインターナショナル（ヨーロッパ）では、上司が部下一人ひとりについて教育訓練計画を作成するほか、部下自身も年間を通じて教育訓練計画について意見を述べることが奨励されています。また中国においても、職務や職場に応じた教育・研修の機会が設けられており、今後さらに充実させていく予定です。このほかにも、各グループ会社にて社内表彰制度など、従業員のモチベーション（意欲）を向上させるためのプログラムやイベントを行っています。なおグループ全体に関わる方針やビジョンに関する教育については、ブラザー工業が各グループ会社を支援する形で実施しているほか、グループ全体として経営層を育成するためのブラザービジネスリーダー塾も行っています。また、「グローバルQCC大会」や「知の競演」など、グループ全体で技術やスキルを共有するための催しを、ブラザー工業が中心となって開催しています。

業務上の必要性に応じて、個人の能力向上を目的に従業員一人ひとりの教育訓練計画を作成しています。

ブラザーインターナショナル（ヨーロッパ）
ヒューマン・リソース・マネジャー
アン・ジャクソン

労働安全衛生

ブラザーグループではブラザー工業の中央安全衛生委員会を中心に、生産部門においては災害の撲滅を目的とした安全活動を、また設計・開発やその他間接部門においてはセルフケアに重点を置いた衛生活動を実施するなど、それぞれの職場環境に即した安全衛生の管理につとめています。

労働災害件数

ブラザー工業株式会社	5件	いずれも軽度な外傷など
ブラザーインターナショナルコーポレーション（U.S.A.）	12件	反復性疲労障害、転倒など
ブラザーインターナショナル（ヨーロッパ）	25件	切り傷・打撲や転倒など
兄弟工業（深圳）有限公司	27件	組立作業で使う設備工具による外傷など
兄弟亜洲有限公司	24件	カッターナイフによる指のけがなど

ブラザーグループではこれまで、各グループ会社における雇用の状況など、社会的側面に関する情報をグループ全体として集約する仕組みがありませんでした。現在、グループ全体として情報を集約し、また開示するための体制づくりを進めていますが、“従業員とともに”の内容については、3グループ会社（ブラザー工業株式会社:日本、ブラザーインターナショナルコーポレーション（U.S.A.）:アメリカ、ブラザーインターナショナル（ヨーロッパ）:イギリスを中心に集約し報告しています。

●人権の尊重（詳細） ➡ 別冊16P
●教育・研修支援体制（詳細） ➡ 別冊17P
●労働安全衛生（詳細） ➡ 別冊17P

ヨーロッパの規制をきっかけに、環境経営の質をさらに高めていきます。

地球温暖化、化学物質汚染など多くの環境問題は、一つの国や地域だけで解決できるものではありません。ブラザーグループは、製品の性能・品質だけでなく、環境面への配慮においてもお客様に優れた価値をお届けし、社会から信頼される企業になることを目指しています。

私は2004年秋まで、ISO14001の認証を発効年の1996年に取得したイギリスの工場で社長をつとめていましたが、ここでは2006年度の目標にあげた「埋め立て廃棄物ゼロ」を前倒しして2004年度にほぼ達成にこぎつけたほか、ヨーロッパにおけるトナーカートリッジなどのリサイクルの拠点となるなど、常に時代の流れを先取りする活動を行ってきました。

このようにブラザーグループでは日常の環境負荷低減活動に加え、2005年から順次施行されるヨーロッパでの規制への対応を、ヨーロッパ・アジア・アメリカなど国や地域の違いを越えて、お取引先との連携を含めてグループが一丸となって進めています。

循環型社会構築を担う一員として、環境問題を企業の新たな成長要因ととらえ、ブラザーグループ全体の環境経営の質を高めていきたいと考えています。

ブラザー工業株式会社
環境推進部長
鳥居　博

撮影場所:瑞穂工場第2工場屋上の太陽光発電システム前

1

2

3

1 2 3
ブラザーグループが事業を展開する国や地域ごとに、化学物質規制への対応に関する取引先への説明会を開催
（1は中国、2はイギリス、3は日本での説明会の模様）

クローズアップ 環境とともに

いかに、厳しい規制に対応していくのか。そして、次なる活動につなげていくのか。

規制に対応しなければ製品を売ることができない

ブラザーグループにおける2004年度の環境活動のハイライトと言えば、2005年よりヨーロッパで順次施行される、二つの環境に関する規制に対応するために行ったさまざまな活動があげられるでしょう。どちらも、「工場さえ環境活動をしっかりしていれば良い」「部品や材料を調達する段階で、有害な化学物質を排除すれば良い」といったものではなく、製品の企画・開発から設計、調達、生産、販売、さらには回収リサイクルと、ブラザーグループが関わるすべての段階で取り組まなければ対応できない、という規制。「規制に対応できなければ、ヨーロッパ連合（EU）に加盟する25ヶ国では製品を売ることができない」（ブラザーU.K. 社長・佐々木一郎）という状況を前に、「グループが一丸となった環境活動というのは本当の意味では初めてかも」という声が聞かれるほどの活動が展開されました。

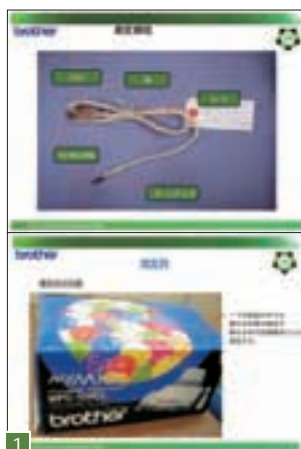
世界中のグループ会社が対策に取り組んだ「EU指令」とは？

そこまでの取り組みが必要となった二つの規制（指令）とは、どういったものなのでしょう。

2003年に公布された規制の一つが、RoHS指令（電気・電子機器における特定有害物質の使用禁止指令）。EU市場において販売される電気・電子機器を対象に、地球環境や人の健康に害をおよぼす有害物質の中でも、鉛、六価クロム、水銀、カドミウム、そして2種類の臭素系難燃剤の6物質の使用を禁止したものです。施行予定の2006年7月からは、上記6物質のいずれかでも規定値以上に含まれている製品はEU域内で販売できなくなります。

そしてもう一つが2005年8月から施行されるWEEE指令（使用済み電気・電子機器に関する指令）。こちらは使い終わった電気・電子機器のリサイクルに関する規制で、大型家庭用電気製品（冷蔵庫など）や情報技術・通信機器（パソコンなど）といった製品カテゴリーごとにリサイクル率が50～80%の範囲で決められるなど、使い終わった製品の回収リサイクルが製造者の責任として明確に定められています。これらの規制で対象製品となる電気・電子機器は範囲が非常に広く、大型家電、小型家電、情報技術・通信機器、照明装置、電動工具、玩具など、ほとんどすべての電気・電子製品が該当することになります。

1
一つの部品の中でも、異なる材質の部位や異なる色の印刷箇所ごとに、有害物質が含まれていないかの確認が必要です

2 3
すべての取引先にブラザーグループの従業員自ら足を運び、管理状況を確認しています

取引先の一社一社まで 自ら出向いて確認をする

有害物質の削減に関しては、製品の基板の組み立てに使用するはんだを、鉛を含まないはんだへ切り替えることをはじめ、六価クロムを含まない鋼板への変更や樹脂成型部品における臭素系難燃剤PBBおよびPBDEの全廃など、ブラザーグループでは規制が発効される前から積極的に取り組んできました。しかし、いざRoHS指令に対してグループ全体で取り組むとなった時に課題となったのが「いかに、禁止された化学物質が部品や原料に入っていないことを確認するか」ということでした。ブラザーグループでは、1,000社以上の取引先から10万種類を超える部品を購入し、さらにグループ内で製造した部品と合わせて製品に組み立て販売しています。そのためまず、世界中にある取引先に対して化学物質規制対応に関する説明会を開催し、納入いただいている部品についてのデータをインターネット経由で報告してもらうようお願いしました。データを連絡していただいた時点での結果が良いだけでは不足があります。必要なのは、化学物質規制に継続的に対応していることです。「品質は工程でつくり込む」と言われますが、これと同様に、管理の行き届いた工場でなければ化学物質規制を順守することはできません。データをいただくだけでなく、取引先の管理状況を確認するために、すべての取引先へブラザーグループの従業員が出向きました。「実際にお取引先におじゃまして管理状況を見せていただき、担当の方から直接お話をうかがうことで、順守の確実性が格段に上がると思っています。お取引先の

今回のRoHS指令対応では大量のデータをまとめる情報システムの同時構築も非常に重要なポイントでした。

ブラザー工業株式会社
環境推進部
谷口 利典

今までは製品における環境配慮に比べ、生産が優先されていた面も。今回の取り組みで環境への認識は格段に上がりました。

ブラザー工業株式会社
I&Dカンパニー
購買部
小浜 春夫

お取引先への訪問を重ねた結果、化学物質管理だけでなく、総合的な管理レベルまでもが上がってきました。

ブラザー工業株式会社
I&Dカンパニー
生産革新部
中山 正次

1 2
各工場には有害物質が含まれているかどうかを測定するための分析機器を新たに導入。同じ基準がすべての導入工場で徹底されるように、測定者本人に直接説明を行いました

負担も増加しますので申し訳ないのですが、この活動によって順守の確実性が増しただけでなく、品質上の管理レベルも底上げされたと思います。当初の予定より遅れてはいますが、RoHS指令に対応できる目処は立ちました。しかし、これからも続々と新製品が出て新しい部品が使われますから、確実に順守するための取り組みに終わりはありません」（ブラザー工業I&Dカンパニー・高木和彦）。

ブラザーグループで進む新しい動き

一方のWEEE指令に関しては、EU各国が国の事情に応じて指令より厳しい国内法を制定できますが、具体的な法律が出てから対応するのではなく、その法律づくりの段階からブラザーグループが関与した例もあります。「フランスでは、法律作成にあたって民間の声を聞きながらつくっていくのが一般的なのですが、今回のWEEE指令に関しては、私たちブラザーフランスがプリンタと複写機に関する組合の代表として法律の作成に参加しました」と話すのは、2005年の3月までブラザーフランスで副社長をつとめていた関谷信吾。規制に対応するのはもちろんですが、環境にとって、お客様にとって、そして企業にとって、どのような法律にするのが一番良いのかを決める根本の部分から、積極的な関与をしました。

さらに、イギリスでは「規制に対応するだけではなく、お客様にとっても製品をリサイクルしやすい仕組みを提案していきたい」（ブラザーU.K.・ルイーズ・マーシャル）という新しい動きも出始めています。「今はヨーロッパに限定された規制ですが、これが世界標準になっていくでしょう。ただ最終的に大事なのは、規制にどう対応するかではなく、どうすればそれがお客様のためになるか、ということ。そこを忘れずに、今後も取り組んでいきたい」（ブラザーインターナショナル・鈴木博）。

フランスでは法人のお客様が多いので、それぞれのご要望に応じた製品回収の仕組みをご提案できると思います。

ブラザーインターナショナル株式会社
関谷 信吾

環境への考え方と、環境保全活動を行うための仕組みを紹介します。

ブラザーグループでは、「グローバル憲章」において「環境への配慮は、すべての活動の基本となる」と定め、その具体的な考え方を「ブラザーグループ環境方針」としてまとめています。そしてこの方針を実際の活動につなげるために、3年ごとに「ブラザーグループ環境行動計画」を定めています。

第4期環境行動計画（2003～2005年度）では、これまで国内・海外それぞれの拠点ごとに進めていた活動を、グループ全体にわたる活動へと発展・強化するとともに、環境活動をBVCMの仕組みの中に組み込むことを念頭に置き、「製造、製品、そしてコミュニケーションの3つの側面から環境活動を進めることが重要」と考え、7つの重点施策を中心に取り組んでいます。この環境行動計画に基づいて環境活動を行っていくにあたり、ブラザーグループでは循環型の社会を構築する際のキーワード「3R」に、「Refuse:リフューズ」と「Reform:リフォーム」を加えた「5R」を合い言葉としています。

ブラザーグループ環境方針

■ 基本理念

ブラザーグループは、持続的発展が可能な社会の構築に向け、企業活動のあらゆる面で環境負荷低減に前向きで継続的な取り組みをしてゆきます。

■ 環境基本方針

環境への配慮は、すべての活動の基本となる。製品が開発・設計され、製造され、お客様によって使用され、やがて廃棄され再利用されるまで、すべての段階で安全かつ環境に対する影響を十二分に配慮する。

■ 行動指針

1.製造・製品・サービスのすべての事業活動領域において環境目標を定め、環境側面を継続的に改善する。

2.事業を展開するすべての国で法規制を順守することはもちろん、汚染の予防、環境負荷の低減に高度な倫理観を持って行動する。

3.技術・製品の開発設計に当たっては、資源の節減（効率化）・循環、有害物質による汚染の回避を常に考え行う。

4.ブラザーグループ各社の個々の自主的取り組みを尊重しつつ、「一体のグループ」として環境上の使命を達成する。

5.環境教育、社内広報活動等により、全社員の環境意識の向上、啓発につとめる。

6.お客様、地域社会、その他関係者に対して、当社の環境に関する取り組みを積極的に開示し、理解を得る。

第4期環境行動計画（2003～2005年度）の重点施策

1. グループ環境負荷の低減
2. 環境調和型製品開発の推進
3. 使用済み製品・サプライ品の回収リサイクルの実施
4. 環境EU指令（WEEE指令・RoHS指令）への対応
5. 環境管理システムの構築と運営
6. グループ環境情報システムの構築と運営
7. 環境コミュニケーションの充実

P42～43に、重点施策ごとの2004年度の主な実績と課題をご紹介しています

「5R」という考え方

Refuse（リフューズ）	環境負荷となるものをなるべく購入しない
Reduce（リデュース）	排出量を減らす
Reuse（リユース）	排出物をそのまま再利用する
Reform（リフォーム）	形を変えて別の用途に使用する
Recycle（リサイクル）	資源として再利用する

環境マネジメントシステム

ブラザーグループでは「3ヶ年経営計画策定方針」に基づき、「3ヶ年環境行動計画」を決定。その計画に従い、ブラザー工業の社内カンパニーや各国の工場ごとに単年度計画を定めて事業活動の一環として環境活動を行っています。その進捗状況や実績をチェックし、結果を次の計画策定に反映しています。

法令などの規制や基準を守るのはもちろん、積極的に環境保全活動を行うための仕組みを環境マネジメント（管理）システムと呼びますが、このシステムを運用するために、国際標準規格であるISO14001を活用してPDCAサイクル（Plan:計画→Do:実行→Check:評価→Action:改善）をまわしています。

ISO14001は、1996年にイギリスの製造拠点であるブラザーインダストリーズ（U.K.）で初めて取得したのを皮切りに、2004年6月に中国の兄弟工業（深圳）有限公司（2003年6月にデジタル複合機などの生産を開始）で取得するに至るまで、ほとんどすべての製造拠点で認証を取得し、環境活動を展開しています。

また2005年2月には、販売拠点としてブラザーグループで初めて、イギリスのブラザーU.K.で認証を取得しました。今後も、海外の販売拠点で取得活動を進めていく予定です。

ISO14001は2004年11月に2004年版へと改訂されましたが、ブラザーU.K.での認証取得はこの改訂版での取得であるのをはじめ、認証取得している各拠点では新基準に対応するためにマニュアル類の見直しなどを進めています。

ISO14001認証を取得した兄弟工業（深圳）有限公司

販売拠点初のISO14001認証取得

ブラザーU.K.では、「ブラザーグループが、本当の意味で環境に配慮したグループになるためには、お客様に最も近いところにいる販売会社もISO14001認証を取得すべき。ISO14001に関して現状では製造拠点が先行しているが、本当は販売拠点が市場の変化を感じ取り、製造拠点をリードするくらいにならなくてはいけない。特にヨーロッパではRoHS指令やWEEE指令など環境に関連した動きが広がっているので、それらにどう対応していくかも見据えて、取得する必要があると感じた」（ブラザーU.K.　社長・佐々木一郎）という考えのもと、2005年2月にブラザーグループの販売拠点では初めてISO14001の認証を取得しました。

電力の使用状況の見直しによる省エネの徹底や、紙類やオフィス内で使うプラスチックのコップなどの分別・リサイクルといった活動を継続的に展開していくことはもちろんのこと、今後はスタッフ内での理解をより深めていくことと、仕事のプロセスそのものを変えることに重点を置いて取り組んでいきます。

販売拠点では初の認証取得となったブラザーU.K.

今後はドイツやオランダなどほかのヨーロッパの国々へも

取得に向けた活動を始めた当初は、ほかのスタッフになかなか理解してもらえなかったり、活動に協力してもらえなかったりと大変な面もありました。ただ、社内報を通じて情報発信したり、実行しやすい仕組みをつくったり、少しずつ仲間を増やしていくことで徐々に会社の雰囲気を変えていきました。私自身も、内部監査を行うのに必要な知識を身につける特別な研修を受けました。

ただ大事なのは、これからいかに運用して、変化に対応できるようにシステムを発展させていくかです。またイギリスだけにとどまらず、今後はドイツやオランダなど、ほかのヨーロッパの国々に動きを広めていきたいですね。

ブラザーU.K.　コーポレートリスクマネジメント部門
ルイーズ・マーシャル

環境に対する考え方と仕組み

2004年度、これらの活動を重点的に行いました。

グループ環境経営を目指す基礎固めの3ヶ年と位置付けた「第4期環境行動計画」の2年目である2004年度は、ブラザーグループ全体としてヨーロッパの規制への対応を進める中で、環境活動をBVCMの仕組みの中へ組み込む活動を展開しました。

製造と、製品面での環境負荷低減、さらに活動について社会とのコミュニケーションをとることを大切にしています。

ブラザー工業株式会社
環境推進部
小林 哲夫

グループ環境負荷低減

ブラザー工業と連結製造子会社7社を対象に、製品の製造に関わる環境負荷をグループとしてとらえ、継続的に削減していくとの考えに基づき、資源消費量と廃棄物排出量の観点で生産性を捉えた二つの環境効率指標を設定して取り組みました。2004年度は、2003年度に比べそれぞれの環境効率が15%と31%向上しました。2005年度も、この傾向を維持すべく取り組んでいきます。さらに、第5期環境行動計画でより効果的かつ継続した目標指標を設定するために、グループの全海外工場を巡回調査する予定です。 ➡P46〜47

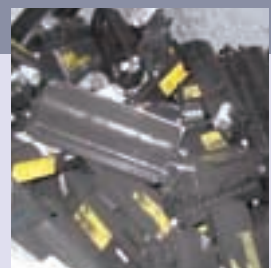
瑞穂工場の第3ビルの屋上では屋上緑化を行っています。

環境調和型製品開発の推進

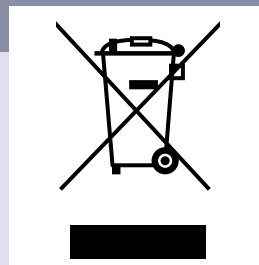
2004年度は、2003年度末にファクシミリ事業で業界初のシステム認定を取得したエコリーフ（タイプIII環境ラベル）について、新たに3製品の認証登録を行いました。タイプＩ環境ラベルについては、スウェーデンの労働者同盟が認定する国際的な環境ラベルであるTCO'99をプリンタやデジタル複合機計15製品で取得したのをはじめ、エコマークもプリンタやP-touch用テープカセットなどで取得しました。ブラザーグリーンラベル（タイプII環境ラベル）取得製品は、類型認定製品で10製品です。2005年度は、環境調和型製品のさらなる拡大を図るとともに、レベルを上げた新しいブラザーグリーンラベル制度への改訂を計画しています。 ➡P48〜49

TCO'99とエコマークを取得したHL-2040

使用済み製品・サプライ品の回収リサイクルの実施

トナーカートリッジの回収リサイクルは、日本やイギリス、アメリカ、オーストラリアにおいて実施していますが、2004年度は、イギリス工場を今後のヨーロッパにおけるトナーカートリッジの回収リサイクル拠点と位置づけ、工場内にリサイクル工場を本格的に立ち上げ、前年度からのトナーカートリッジの部品のリユース（再利用）、トナーのリフィル(再充填)に加えて、樹脂のクローズドリサイクル（樹脂を溶かし、再び同じ用途に使うこと）も開始。またトナーカートリッジの回収ボックスを20以上の法人顧客のオフィスに設置するなど回収率の向上にもつとめました。2005年度からは、回収の対象域をドイツやフランスに拡げ、さらにその後、ほかのヨーロッパ諸国に順次拡大していく予定です。 ➡P37〜39

トナーカートリッジの回収リサイクルの範囲を拡大

環境EU指令（WEEE指令・RoHS指令）への対応

2004年2月に設置した環境対応プロセス委員会のもと、特定化学物質対応プロジェクト（RoHS対応）、販社環境対応プロジェクト（WEEE・RoHS対応）を展開し、開発・設計から調達・製造・販売まで国内・海外すべての関係部門が目標達成に向け一体となって活動を展開しました。その結果、グループすべての関係部門の業務プロセスの中にWEEE指令・RoHS指令対応の仕組みが組み込まれ、2005年8月のWEEE指令施行、2006年7月のRoHS指令施行への対応が大きく前進しました。2005年度は、廃製品の回収リサイクルが始まり、工場ではRoHS指令対応を完成させる必要があります。課題の達成に向け、仕上げの活動を強力に展開していきます。 ➡P37〜39

WEEE指令に対応した製品に貼られるマーク

環境管理システムの構築と運用

2003年に中国に設立した製造子会社・兄弟工業（深圳）有限公司でISO14001の認証を取得したほか、イギリスの販売子会社であるブラザーU.K.において、販売会社として初めてISO14001の認証を取得しました。しかし販売会社全体として環境管理システムをどのように構築していくかについては、グループ内で十分な合意が得られておらず、第4期環境行動計画にあげていたブラザー版の簡易な環境管理システムの構築・運用は見送ることとしました。2005年度中に販売会社側との十分な合意をとった上で、第5期環境行動計画での実現を目指します。 ➡P40〜41

新たにISO14001の認定を取得した兄弟工業（深圳）有限公司

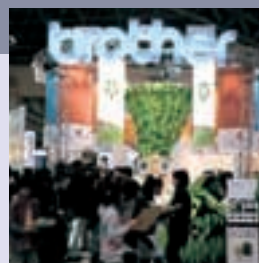
グループ環境情報システムの構築

インターネットを用いたブラザーグリーン調達システムと、設計・生産情報システムとをつなぐグループ環境情報システムを構築し、製品・部品単位での有害物質情報の把握と評価を可能にしました。さらに現在、部品の材質情報や加工情報などを付加しており、2005年度中にはグリーン調達システムにおける対象化学物質の拡大や、エコリーフなどのLCA（ライフサイクル・アセスメント）実施支援システムの構築を行います。

➡P37〜39

大幅に強化されたグループ環境情報システム

環境コミュニケーションの充実

ブラザー工業では、双方向でのコミュニケーションを目指し、消費者団体NACS（（社）日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会）より17名を招いての「環境・社会報告書を読む会」を開催したほか、愛・地球博企画エコ・トークセッション(小学校2校の児童131名とのトークイベント)に向けた準備、エコプロダクツ展をはじめとする各種環境展示会への出展などの活動を行いました。2005年7月にはエコ・トークセッションが愛・地球博の会場で行われるほか、2005年度もさまざまな形での双方向コミュニケーションを行っていきます。 ➡P25〜27、P52〜53

エコプロダクツ2004など各種環境展示会に出展

●2004年度の取り組み実績と評価（詳細） ➡別冊2〜3P

すべての段階で製品への環境配慮をしています。

ブラザーグループとして、製品の開発・設計から回収リサイクルに至るすべての段階においてどのような環境配慮をしているかをご紹介します。

14〜17ページでご紹介した薄型デジタル複合機マイミーオのMFC-410CNを例に、各段階においてどういった配慮がされたのかを具体的にご紹介します。

1 開発・設計

リフューズ・リデュース・リユース・リフォーム・リサイクル

ブラザー製品が、
- 各国の法律や規制に則っているか
- 省資源のために小型軽量化されているか
- 使用時の省エネルギー性が改善されているか
- 有害な化学物質が使われていないか
- 使い終わったときにリサイクルしやすい設計か

などを全般にわたって確認した上で、製品の開発・設計を行います。製品の生涯を通じた環境配慮を考える場合、この段階でしっかりとした設計を行っておくことが極めて重要です。

MFC-410CNにおける環境配慮

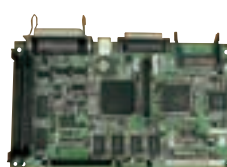
鉛や六価クロムなどの有害物質を使用していないほか、78%（重量比）の部品がリサイクルできるよう設計されています。（当社算定基準にて）

MFC- 410CN

2 調達

リフューズ・リデュース

製品を形作る部品や材料が、
- 有害な化学物質を含んでいないか
- 環境に配慮した製造工程でつくられているか

などという観点から確認し、環境に配慮されたものを優先して購入しています。RoHS指令に対応するために、最も重要なのがこの段階での徹底した調査と情報の集積です。

MFC-410CNにおける環境配慮

すべての電子基板において鉛を使わないなど、RoHS指令に対応するため、グループ全体で調査を実施。その結果に基づき、使用が禁止されている化学物質を含む部品はすべて、含まない部品に変更しています。

6 回収リサイクル

リユース・リサイクル

国や製品によって対応は異なりますが、ヨーロッパにおける通信・プリンティング機器を中心に、使い終わった後の製品やサプライを回収リサイクルするための取り組みを始めています。また製品そのものも、リサイクルのしやすさを考慮した設計を進めています。

トナーカートリッジ

販売店店頭の回収ボックス

MFC-410CNにおける環境配慮

リサイクルしやすいような設計に変更し、前機種では平均約40分かかっていた分解時間を約13分に短縮しました。（当製品に使用しているインクカートリッジの回収リサイクルは行っていません）

3 生産

ブラザーグループの主要工場では、ISO14001の認証を取得し、環境マネジメントシステムの中で

- 材料やエネルギーの無駄のない利用
- 排気や排水の中の汚染物質の低減
- 廃棄物が発生しない工夫
- 発生した廃棄物の再利用

などに配慮して製品をつくっています。

MFC-410CNにおける環境配慮

MFC-410CNは、2004年6月にISO14001の認証を取得した中国の兄弟工業（深圳）有限公司において組み立て生産しています。

4 包装・物流

製品の包装では、小型化を進めたり、廃棄物を可能な限り減らすための配慮をしています。またブラザーグループでは配送のほとんどを外部の運送業者に委託していますが、運送時のCO_2排出削減を図るため、プリンタやファクス、家庭用ミシンといった異なる社内カンパニーの製品も同時に運ぶなどの工夫をしています。

MFC-410CNにおける環境配慮

一部の国で販売されるものを除き、梱包材に発泡スチロールを使わずに、紙製の緩衝材を使用しています。また製品の小型化を進めることで、梱包の小型化も可能になっています。

5 使用

お客様が製品を使うときに、いかに余分なエネルギーを使わずに済むかに配慮しています。また、お客様の立場から使いやすさを追求するとともに、バリアフリーにも配慮したユニバーサルデザインの考え方を取り入れています。

光る操作ボタン

MFC- 8840D

MFC-410CNにおける環境配慮

MFC-410CNで見ると、特に環境への負荷が大きいのがこの使用段階です。そのため、待機時に9.5W、動作時に20Wと使用時の省エネには特に配慮。国際的に利用されている省エネラベルの一つである国際エネルギースタープログラムに登録しています。

グループ全体として、環境への負荷を把握しています。

ブラザーグループでは、事業を行うにあたっての環境負荷を以下のように把握し、その低減に取り組んでいます。なお以下の数値は、ISO14001認定取得工場の内、生産に関わるものに限定しています。

下記数値の対象範囲:
国内事業所（本社・瑞穂・刈谷・桃園・港・星崎）、
兄弟亞洲有限公司 布吉南嶺工場、
ブラザーインダストリーズテクノロジー（マレーシア）、
珠海兄弟工業有限公司、台弟工業股份有限公司、
西安兄弟標準工業有限公司、ブラザーインダストリーズ（U.K.）、
兄弟工業（深圳）有限公司

化学物質管理

これまでに行ってきた化学物質管理に関する取り組みに加え、2004年度はRoHS指令への対応もあり、製造・製品両面での化学物質の管理に取り組みました。その一環として、日本国内の工場に先行導入した蛍光X線分析装置により、各種部品の測定や危険部品の特定、新規採用品の規制対応などを行うとともに、海外7工場に蛍光X線分析装置を導入して、測定担当者に直接、測定・判定方法の教育を行いました。

資源・エネルギーの投入

資源消費量

製品原材料

品目	量
金属	39,300t
プラスチック	28,800t
その他	25,300t

その他材料

品目	量
梱包用発泡スチロール	2,160t
段ボール	14,400t
紙類	2,530t

総エネルギー消費量

原油換算 ………… 20,600kℓ

原油換算値:資源エネルギー庁「エネルギー源別標準発熱量表」（平成14年2月）を使用

〈内訳〉

項目	量
電気	75,600MWh
石油等	2,550kℓ
都市ガス等	436,000m^3
LPG（液化石油ガス）／LNG（液化天然ガス）	237t
スチーム	2,390t

水利用量

………… 892,000m^3

地球温暖化防止

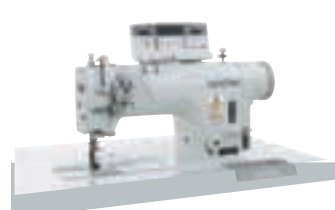
地球温暖化防止対策についても、2004年度も国内外の工場でさまざまな活動を行いました。その結果海外工場では、生産量が大きく増えたにも関わらず、二酸化炭素の排出量はわずかな増加に抑えることができました。一方、日本国内ではクリーンルームの稼動増や空調の電気使用量増、コンピューターサーバの本社移転による電気使用量増などにより、排出量が大幅に増加してしまいました。

廃棄物削減

日本国内の各工場では2002年に埋め立て廃棄物ゼロを達成し2004年度も維持、全体のリサイクル率も90%以上を引き続き維持しています。また2004年度は廃棄物が発生する要因を明確にし、例えば梱包・輸送形態を見直したり、使わなくなった棚や机などを他部門で再利用するなどして、廃棄物の総排出量を2003年度に比べて約12%削減しました。
また海外工場においても、埋め立て廃棄物ゼロを目指した活動を行うとともに、廃棄物の削減にも取り組み、2003年度に比べて約4%の削減を実現しました。

物質の生産・排出

ブラザーグループ

ブラザー製品 ……… 107,000t

CO_2 ……… 39,600t-CO_2

CO_2換算値:環境省「温室効果ガス排出量算定に関する検討結果」平成12年9月施行令排出係数一覧を使用

廃棄物量

生産系廃棄物 ……… 6,520t
内リサイクルされた量 ……… 6,410t

●各工場ごとの主な環境負荷データ ➡ 別冊8～11P

●化学物質管理、地球温暖化防止、廃棄物削減（詳細） ➡ 別冊4～7P

環境とともに

製品には、こんな環境配慮が詰め込まれています。

有害化学物質排除

当社で設計・製造しているすべての
電子基板において鉛が入っていないはんだを使い、
鋼板にはクロムも使っていません
（スピーカなど一部、取引先から購入している部品は除く）。
さらに、「ハロゲン系難燃剤」を含む
樹脂を使用していません。

省資源

リフューズ
リデュース
リサイクル

包装材に発泡スチロールを使わずに、
パルプモールドという紙の緩衝材を使用しています。

リサイクル性

リサイクル

リサイクルしやすいように、製品の分解が
しやすい設計になっています。分解にかかる
時間は、従来機種に比べ67％短縮されました。

薄型デジタル複合機

MFC-610CLN

No.AH-04-012

リサイクル性

リサイクル

製品全体の内、78％が再び資源として使える
ように配慮されています（当社算定基準にて）。

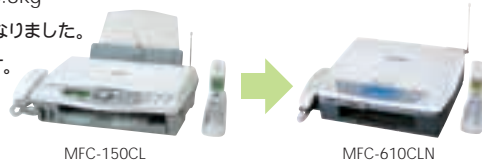
省資源

前機種（MFC-150CL）の製品重量が8.8kg
だったのに対し、6.2kgと約30％軽くなりました。
また体積も約31％小さくなっています。
小さく軽くなると、その分資源を
使わずに済みます。

MFC-150CL　　MFC-610CLN

省エネ

リデュース

使用時に消費するエネルギーは、待機時に
10W、動作時に21Wとなっています。

MFC-610CLNの生涯全体で見た環境への負荷
（および前機種MFC-150CLとの比較）

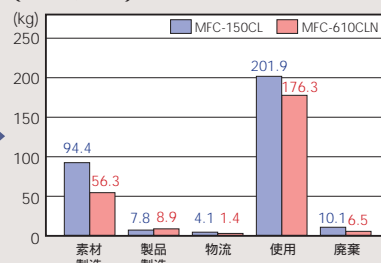
ライフサイクルにおける主な環境負荷

	MFC-150CL	MFC-610CLN
エネルギー消費量	6,410MJ	5,100MJ
温暖化負荷（CO_2 換算）	318kg	249kg
酸性化負荷（SO_2 換算）	0.423kg	0.320kg
鉱物資源負荷（鉄鉱石換算）	100kg	61.4kg
エネルギー資源負荷（原油換算）	118kg	87.4kg
使用ステージにおける総消費電力量（子機の消費電力量71kWhを含む）	474kWh	407kWh

※上記データは5年間に送信受信を各900枚行った場合の環境負荷を想定しています

※上記データには、印字用紙の環境負荷は含まれていません

各段階別地球温暖化負荷の比較（CO_2換算）

ライフサイクル・アセスメント（LCA）

材料の調達からリサイクルまでの各段階で、「どれだけ環境へ負荷をおよぼすか」を把握する取り組みがLCA。ブラザーグループでは、プリンタやファクス、家庭用ミシン、産業機器などでLCA評価を行い、どの段階の環境負荷が大きいのかを把握した上で、次の製品設計にいかしています。前機種MFC-150CLに比べ、製品製造を除いた各段階でのMFC-610CLNの地球温暖化負荷が少なくなっていることもその効果の表れです。

環境ラベルで製品の環境配慮をお伝えしています。

ブラザーグループと環境ラベル

ブラザーグループの第4期環境行動計画では、7つの重点項目の一つである「環境調和型製品開発の推進」の中で「環境ラベルの認定:2005年度に主要新製品にてタイプⅠ、Ⅱのいずれかの認定およびタイプⅢLCA情報の開示」を目標としています。このようにブラザーグループでは、ブラザーグリーンラベルをはじめ、各種環境ラベルへの対応を進めています。

代表的な環境ラベルと、ブラザー取得製品

環境ラベルとは、その製品が環境に配慮したものであることを示すラベルで、消費者が環境負荷の少ない製品を選ぶ時の手助けとなるものです。ISO(国際標準化機構)で標準化された3種類の環境ラベル(タイプⅠ、Ⅱ、Ⅲ)以外にも、特定の性能に適合していることを示す適合表示があります。

■タイプⅠラベル

第三者の実施機関が、独自の分類と判定基準に基づいて認定している環境ラベル。

●TCO'99(スウェーデン)

デジタル複合機
MFC-8840DN

スウェーデンの労働者同盟が運営している環境ラベル。認定基準には、環境への配慮だけでなく、障害者の方にも使いやすいユニバーサルデザイン対応の有無などが含まれます。2002年に、プリンタ部門において世界で初めてレーザープリンタHL-7050/7050Nが認定されて以来、2004年度末時点で26製品が認定を受けています。

●エコマーク(日本)

レーザープリンタ
HL-6050DN

(財)日本環境協会が運営している環境ラベル。2000年に「ブラザー」P-touch用TZテープカセットが初の認定を取得しました。2004年度は、「ブラザー」P-touch用テープカセット、レーザープリンタ1製品、デジタル複合機2製品で新たに認定を受けました。

■タイプⅡラベル

事業者の自己宣言による環境ラベル。

●ブラザーグリーンラベル(日本)

薄型デジタル複合機
MFC-410CN

ブラザー工業では、環境面で特に配慮した製品を「ブラザーグリーンプロダクト」として認定するための自主基準を策定し、認定基準を満たしていることを示す環境ラベル「ブラザーグリーンラベル」制度を運用しています。2004年度内に審査され、認定された類型認定製品は31製品まで拡大しています。

■タイプⅢラベル

製品の環境負荷をLCA(ライフサイクル・アセスメント)の手法を用いて定量的データを表示する環境ラベル。

●エコリーフ(日本)

No.AH-04-011

薄型デジタル複合機
MFC-620CLN

製品の環境特性を、定量情報として開示している製品につけられる環境ラベル。(社)産業環境管理協会により、管理・運営されています。

ブラザー製品では、2004年度に新たに、左ページでご紹介したMFC-610CLNをはじめデジタル複合機3製品を登録。2004年度末現在でレーザープリンタ2製品、パーソナルファクス1製品、デジタル複合機3製品を登録しています。

なおブラザー工業は2004年5月、(社)産業環境管理協会が定めるエコリーフの「システム認定」をファクシミリ事業(登録名称)において初めて取得しました。

■適合表示(の一例)

●節能規格(省エネラベル)(中国)

パーソナルファクス
FAX-828/838MC

製品の省エネ性能によって表示が認められる中国の省エネラベル。2004年度は、ファクス4製品、レーザープリンタ2製品で取得しました。

(このほかにも、国際エネルギースタープログラムなどがあります)

●環境調和型製品の開発(詳細) ➡ 別冊12〜13P

そのほかの製品でも、こんな環境配慮をしています。

電子文具

ラベルライター P-touch 250

電子文具事業では、特にRoHS指令とWEEE指令への対応を進めた一年でした。そのため、

©Disney

●すべての基板で、鉛の入っていないはんだを使用しました

●当社設計・製造のすべての鋼板部品でクロムが含まれていない鋼板を採用しました

●再資源化可能率は70%を確保しています（当社算定基準）

●緩衝材や個装箱に段ボールを採用しています

●使用済みテープカセットの回収リサイクルをしています

このように有害物質を使わないことと、使用後のリサイクルに関しての配慮を特に進めました。

P-touch用 **TZ再生材カセット**

ラベルライター“ P-touch ”用のテープはプラスチック製のカセットの中に納められています。このカセットのプラスチックはABSと言われる種類のものですが、このABSの60%以上に再生材を使用しています。またラベルライターでは業界で初めて、テープ基材に再生紙を使用したリサイクル紙テープを発売しました。このテープは、古紙再生の過程で薬品によって分解できる粘着材を使用しており、紙ファイルなどに貼ったまま古紙としてリサイクルできます。

工業用ミシン

本縫ダイレクトドライブ電子閂（かん）止めミシン KE-430D

本縫ダイレクトドライブ電子ボタン付けミシン BE-438D

工業用ミシンは使用時の稼働時間が非常に長いことから、使用時の省エネ性能向上や、使用する消耗品の長寿命化、さらには使用時の振動・騒音削減に引き続き取り組みました。2004年度に新たに発売された二つの製品KE-430DとBE-438Dでは、主に右記の環境配慮を進めました。

●業界で初めて（※）、制御ボックス内のすべての基板で鉛の入っていないはんだを使用しました

●DD（ダイレクト・ドライブ）モータ方式により閂止めミシンとして、従来機種比で30%以上の省エネを実現。これは業界トップ（※）の省エネ性能です

●消耗品である釜の寿命が従来機種に比べ向上しました

●無給油化技術の採用（針棒・天秤まわり）により、年間の油消費量を従来機種比で1/2に低減しました

●縫製音を従来機種比で3dB以上低減しました

なお2004年度は工業用ミシンに関しても、RoHS指令への対応を進めました。（※）2004年2月末時点、当社調べ

産業機器

CNCタッピングセンター TC-22B

工業用ミシン同様、産業機器も使用時の稼働時間が非常に長いことから、使用時の省エネ性能向上や、使用する消耗品の長寿命化などが引き続き大きな課題となっています。2004年度に新たに発売されたタッピングセンターTC-22Bでは、主に右記の環境配慮を進めました。

●本機鋳物およびカバーの粉体塗料への鉛および六価クロムの使用をやめました

●主要基板のうち半数で、鉛の入っていないはんだを使用しました

●電源回生コンバータ、IPMモータの採用により使用時の電力消費量を従来機種比で37%削減しました

●逆流洗浄機能の装備により、フィルターのメンテナンスが不要になりました

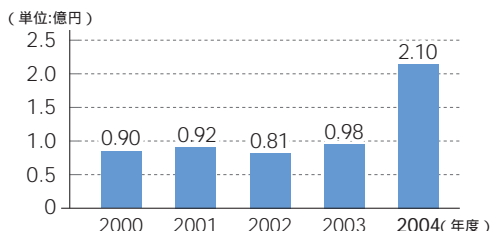
なお産業機器でもRoHS指令への対応を進めました。

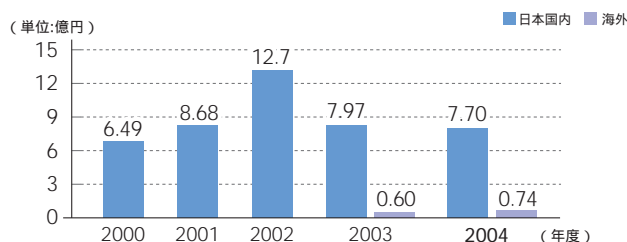
環境活動の効率性を高めています。

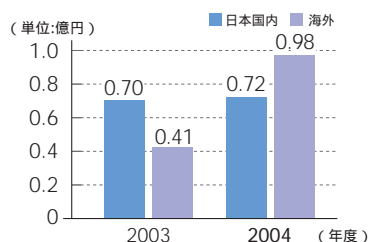
環境会計の考え方

ブラザーグループでは環境活動にどれだけの費用がかかり、またどれだけ投資したか、さらにはその費用・投資の結果どれだけの効果が得られたかを毎年把握し、次年度の環境活動に反映することで、環境活動をより効率的に進めることができると考えています。2004年度の主な投資、費用、効果や、前年度からの大きな増減は以下の通りとなっています。

集計範囲
本社を含む国内6事業所:2004年4月1日～2005年3月31日
海外生産6工場:2004年1月1日～12月31日
（海外生産工場では2003年度より集計開始）

日本国内での投資額	2.10億円

日本国内での投資のうち2004年度大きく増加したのは管理活動への投資額（2003年度比1.87億円増）ですが、これはRoHS指令に対応するためのグループ環境情報システムを構築したことによる増加です。
なお2004年度は、工場内での直接的な環境負荷低減にかかるコストは2003年度に比べ0.78億円減少しました。これは、2003年度には瑞穂工場で空調機の交換や、星崎工場での廃液減容施設、刈谷工場での脱臭装置の導入を行ったのに対し、2004年度は大きな投資を行わなかったことによります。
（海外工場の投資額については集計が一部不完全なため、今回の報告には含めませんでした）

日本国内での費用額	7.70億円
海外での費用額	0.74億円

海外6工場の費用額は、日本の6事業所の費用額の1/10程度となっています。金額の把握レベルに多少の相違はあるとしても、費用額の差が大きいため、今後、国内・海外工場の環境活動を見直し、国内については費用対効果の面からより効率を高め、海外については、必要な対策が真に充足されているかといった観点から検討を進めていきたいと考えています。

日本国内での環境保全効果にともなう経済効果	0.72億円
海外での環境保全効果にともなう経済効果	0.98億円

※費用削減のうち、省エネルギーによるエネルギー費の削減については、従来、前年度に比べた削減額を計上していたものを、2004年度より過去の省エネ投資により当該年度も得られている省エネ効果額を計上する方式へと変更しています。この変更にともない、2003年度の数値も変更しています。したがって左記のグラフも、2003年度からの表示としています。

海外工場に関しては、2003年度より環境コスト・効果を把握し始めました。2004年度は廃棄物分別のレベルアップによる埋め立て廃棄物の削減、リサイクル化の拡大などにより、75百万円の廃棄物処理費用の削減効果を得ました。例えば、中国の兄弟亞洲有限公司　布吉南嶺工場は、購入費の削減が0.29億円、リサイクル材の売却益が0.14億円、資材のリユース・材料のリサイクル0.12億円を計上しています。

●環境会計（詳細）　➡ 別冊14～15P

皆さんの意見を伺い、この報告書を制作しました。

読者の皆さんとのコミュニケーション

ブラザーグループでは、ブラザーグループの“ At your side ”の考え方を基軸に、できる限りわかりやすく報告することを目的に、この報告書を編集・制作しています。

その一環として、2004年度は

- 「2004年版 環境・社会報告書」の制作スタッフを中心にした「報告書を読む会」（2004年9月22日開催）
- （社）日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会（NACS）中部支部の皆さんにご参加いただいての「報告書を読む会」（2005年1月24日開催）
- 従業員を対象にした「制作準備会議」（2005年2月17日開催）

などを開催し、ステークホルダーのご意見を伺いました。そこでいただいたご意見と、「2004年版 環境・社会報告書」のアンケートへのご回答、さらには各制作担当者がさまざまな機会を通じて直接得た社内外の読者からのご意見などを可能な限り踏まえて、この報告書の制作を行っています。

いただいたご意見やご要望に関しては、その一部を右ページに掲載しています。また、そのご意見・ご要望に対して、本報告書においてどのように対応したか（もしくはできなかったか）についても記載しました。

今後も、読者の皆様のご意見を最大限踏まえ、より「わかりやすい報告」を行っていきたいと考えていますので、付録のアンケートへのご回答やウェブサイトを通じたご意見をお待ちしています。

http://www.brother.co.jp/jp/report/download.html

制作スタッフを中心にした「報告書を読む会」

NACSの皆さんとの「報告書を読む会」

従業員を対象に行った「制作準備会議」

いただいた主なご意見と、本報告書での対応

全体に関して

ネガティブ情報の記載がない。
P19. リコールは機種・内容も出す予定だったが対応期間後だった。

➡インクジェットファクスおよび複合機において起こった製品の不具合については2、18、22の各ページに、またグループ会社にて起きた個人情報漏洩問題については9ページに記載しました。

取りくみだけの報告でなくそう発信された事を受けた側の所感が欲しい。

➡まだまだ充分ではありませんが、可能な範囲で、社内外の関係者の声を集め、掲載できるようつとめました（各「クローズアップ」ページなど）。

グローバル化
地域毎の取り組みの違いは？
→英語・中国語地域の文化的違いに対応した記述は？

➡グループすべての情報を網羅できたわけではありませんが、中国やアメリカ、ヨーロッパなどの主要拠点から情報収集を行い、可能な範囲で記載しました。

具体性が乏しいので読んで楽しくない

➡より多くの従業員の声を聞くなどし、より具体性ある情報が記載できるよう配慮しました。

カタカナ英語が多くてお客様にわかりにくい

➡可能な限りカタカナの使用を減らしました。

各項目の結果とともに「次はこうします」という取り組みの明示

➡「次」の行動が明確に決まっている項目については、可能な限りその記載を行いました。

ガバナンス、組織、活動がグループ会社のことなのか、グループ全体のことなのか明記されていないため、誤解を招く。

➡それぞれの活動の主体が明確になるような記述をいたしました。

企業情報（巻頭部分）について

カンパニーの意味（内容）がわからない

➡12ページに掲載しました。

企業の社会的責任への取組がどうなっているのか、会社組織のどの部分に位置しているのかを知りたい。

➡現状では、企業の社会的責任に専門的に取り組む部署はありませんが、その必要性も含めて、現在グループ内での議論を行っています。

「お客様とともに」に関して

コールセンターの受け付け件数とその内容の大まかな割合

➡完全ではありませんが、把握できている範囲で、22ページに記載しました。

お客の声を反映させたモノ作りの具体例は？

➡ごく限られた一例ですが、19～21ページに記載しました。

「社会とともに」に関して

2004年版は日本の活動が多く掲載されているが、グローバルに活動を行っているのなら、海外の活動を多く記載した方が良い。

➡日本に加え、グローバルな社会貢献活動を掲載できるように努め、28～29ページにグループ全体の活動、さらにアメリカ、ヨーロッパ、日本の3地域における代表的な活動を記載しました。

「従業員とともに」に関して

公正な人事と福利厚生の充実
→働きがいの向上
→収益性の向上
売上・利益・創造的価値

➡公正な人事のための考え方や、福利厚生の充実については34～35ページに掲載しました。また働きがいの向上については、「自ら成長でき、働きがいのある職場」という観点から、30～33ページに掲載しています。

女性管理職数などを掲載されては？

➡グループ全体の数値ではありませんが、34ページ、および別冊16ページに記載しました。

「環境とともに」に関して

保全効果がわかるように、環境会計の一部でもグラフにできないか？

➡環境会計の内容がよりわかりやすくご理解いただけるように、工夫を行い、51ページに記載しました。

環境への取組み成果がどれくらいのレベルまで満たしているのかグラフで表して欲しい。

➡42～43ページにわかりやすく記載するなどの工夫を行いました。

2005年版社会・環境報告書について

印象に残った「報告書の活用」と「環境EU指令への対応」

2004年度の活動として特に印象に残った点は、「全社での報告書の活用」と「環境EU指令への対応」の2点です。第1点の「全社での報告書の活用」とは、「2004年版　環境・社会報告書」を、採用、IR、営業、環境コミュニケーション等、全社を挙げて積極的に活用されたことです。これは、「2004年版　環境・社会報告書」がブラザーグループのコミュニケーションツールとして具体的に活かされた証です。環境報告書を作成しても、他のコミュニケーションツールとの活用区分が整理できず結果として活用しきれない会社もある中で、非常に評価できる点であると思います。今後、期待したいことは、報告書利用者からのタイムリーなフィードバックの実施と、その結果の次回報告書への適切な反映です。「2005年版　社会・環境報告書」もさらに全社的なコミュニケーションツールとして積極的に活用されるということですので、ステークホルダーとのコミュニケーションの有効性を高めていく上で、ぜひ実践していただくことを期待いたします。第2点の「環境EU指令への対応」は、グループをあげ取引先の協力も得ながら、特定化学物質対応及び廃製品回収リサイクル体制の整備について、業務プロセスに落とし込みを推進されたことです。さらなる整備と確実な運用が順次必要になると思われますが、グローバルで事業展開するブラザーグループとして、一歩先を見据え規制対応にとどまらない、自社製品・サービスの魅力度アップにつながる攻めの対応をぜひ期待いたします。グローバルでの環境管理データ把握の整備も進んできたところですので、今後は、各国・各地域・各拠点での環境配慮の活動成果を具体的なパフォーマンスデータとして公表していただけることを期待いたします。

株式会社トーマツ
環境品質研究所
名古屋支店　支店長
間瀬 美鶴子

ぜひ、その国の状況に甘んじない先駆的な取り組みを

「2005年版 社会・環境報告書」は、昨年の報告書の読者層（学生など）への考慮や社内外との「報告書を読む会」での意見を反映し、とてもわかりやすい報告書になっています。環境面では、EUのRoHS指令等への対応として、取引先まで含め特定有害物質回避の仕組みができたことはとても評価できます。しかし、その対応のために販売会社全体の環境管理システムが未達成となったことは残念でした。社会面では、お客様、地域そして子供達とのコミュニケーション、社長の「辻説法」など随所に“ At your side ”の取り組みが確認できました。グローバル企業にとって、その国の状況に合わせ活動することは大切ですが、現時点の中国で取り入れられていない育児・介護休職などは、その国の状況に甘んずることなく先駆的に取り組まれても良いと感じました。トップ対談での「従業員の満足があって初めて顧客満足がある」との言葉のように、それによって職場環境改善につながることならばぜひ積極的に進めてほしいと思います。この報告書がステークホルダーとのさらに深いコミュニケーションに活用されることを期待します。

（社）日本消費生活アドバイザー・
コンサルタント協会
消費生活アドバイザー
熊谷 智恵子

地域間や世代間のつながりある活動を期待

“ At your side ”の経営理念を柱に、モノ創りへのこだわりや人の存在を感じ、好感もてる報告書です。ネガティブ情報開示や定量的な報告も行われ、事例によって掘り下げた記述も効果的です。詳細版との使い分けを検討の上、社会面での報告を充実し、今後のアクションの記述を加えればさらによくなるでしょう。グローバルに事業展開する企業として、欧・米・中国の情報開示を意欲的に行う姿勢を評価します。各地域での裁量を尊重することは重要ですが、ブラザーとしての共有理念や価値がどれほど浸透し、本社としての統合の機能をいかに果たすかはなお課題です。地域を超えたBVCMのつながりは好例で、今後の発展を期待します。お客様重視をさらに広げ、今の顧客だけでなく潜在顧客や未来世代とのつながりを見出すことも重要です。声なき声に耳を傾け、温暖化対策の強化、生態系と種の保全、多様な文化の継承、経済格差の是正などの課題への取り組みと報告を望みます。

ジャパン・フォー・
サステナビリティ
シニア・マネジャー
小田 理一郎

ブラザーグループのあゆみ

1908年（明治41年）	安井兼吉が「安井ミシン商会」を創業
1925年（大正14年）	安井正義が継承。「安井ミシン兄弟商会」に改称
1932年（昭和7年）	家庭用ミシンの量産化に成功
1934年（昭和9年）	「日本ミシン製造（株）」設立。（現ブラザー工業（株））
1941年（昭和16年）	国内販売機関として、「ブラザーミシン販売(株)」設立
1947年（昭和22年）	家庭用ミシン輸出開始
1954年（昭和29年）	輸出機関として「ブラザーインターナショナル（株）」、米州に販売会社を設立
	編機分野、家庭電器分野に進出
1958年（昭和33年）	欧州に販売会社を設立
1961年（昭和36年）	事務機分野、工作機分野に進出
1963年（昭和38年）	東証・大証・名証へ株式上場
1971年（昭和46年）	世界初の高速ドットプリンタを発売
1979年（昭和54年）	「台弟工業股份有限公司」で家庭用ミシンの生産開始
1984年（昭和59年）	「経営理念」の制定
	ロサンゼルスオリンピックのオフィシャルサプライヤーとしてタイプライターを提供
1985年（昭和60年）	「ブラザーインダストリーズ（U.K.）」で、電子タイプライター生産開始
1987年（昭和62年）	情報通信機器分野に進出
1988年（昭和63年）	電子文具分野に進出
1989年（平成元年）	「ブラザーインダストリーズテクノロジー（マレーシア）」で情報機器の部品の生産を開始
1991年（平成3年）	全社環境対策組織発足
	ブラザーグループ初のISO9002取得
1992年（平成4年）	（株）エクシング設立。通信カラオケサービス開始
1993年（平成5年）	「珠海兄弟工業有限公司」で家庭用ミシン生産開始
	ブラザー工業環境方針策定
1994年（平成6年）	「兄弟亞洲有限公司」の委託工場で情報機器の部品を生産開始
1995年（平成7年）	「西安兄弟標準工業有限公司」で工業用ミシンの生産を開始
1996年（平成8年）	「ブラザーインダストリーズ（U.K.）」がブラザーグループ初のISO14001取得
1999年（平成11年）	「ブラザー販売（株）」子会社化
	ブラザーグループ「グローバル憲章」制定
2000年（平成12年）	ブラザー工業にて社内カンパニー制、執行役員制、「社外取締役」を導入
2001年（平成13年）	ブラザーグループ環境方針策定
2002年（平成14年）	「兄弟ミシン（西安）有限公司」で工業用特殊ミシン生産開始
	「グローバルビジョン21」制定
2003年（平成15年）	「兄弟工業（深圳）有限公司」でデジタル複合機生産開始
2005年（平成17年）	「ブラザー コミュニケーション スペース」開館
	「兄弟（中国）商業有限公司」を設立

第三者意見に応えて

環境EU指令が2005年から順次施行されますが、法令順守だけではなく、環境面も含めた企業の社会的責任をどのように果たすべきかを考え、持続的発展が可能な社会を実現することが私たちの使命です。本報告書ではブラザーグループの取り組みをご報告しますが、その取り組みにはまだまだ不十分で、発展途上のものが多くあります。皆様の貴重なご意見を、今後の活動にいかしていく所存です。

発 行 人 ブラザー工業株式会社
環境推進部長 鳥居 博

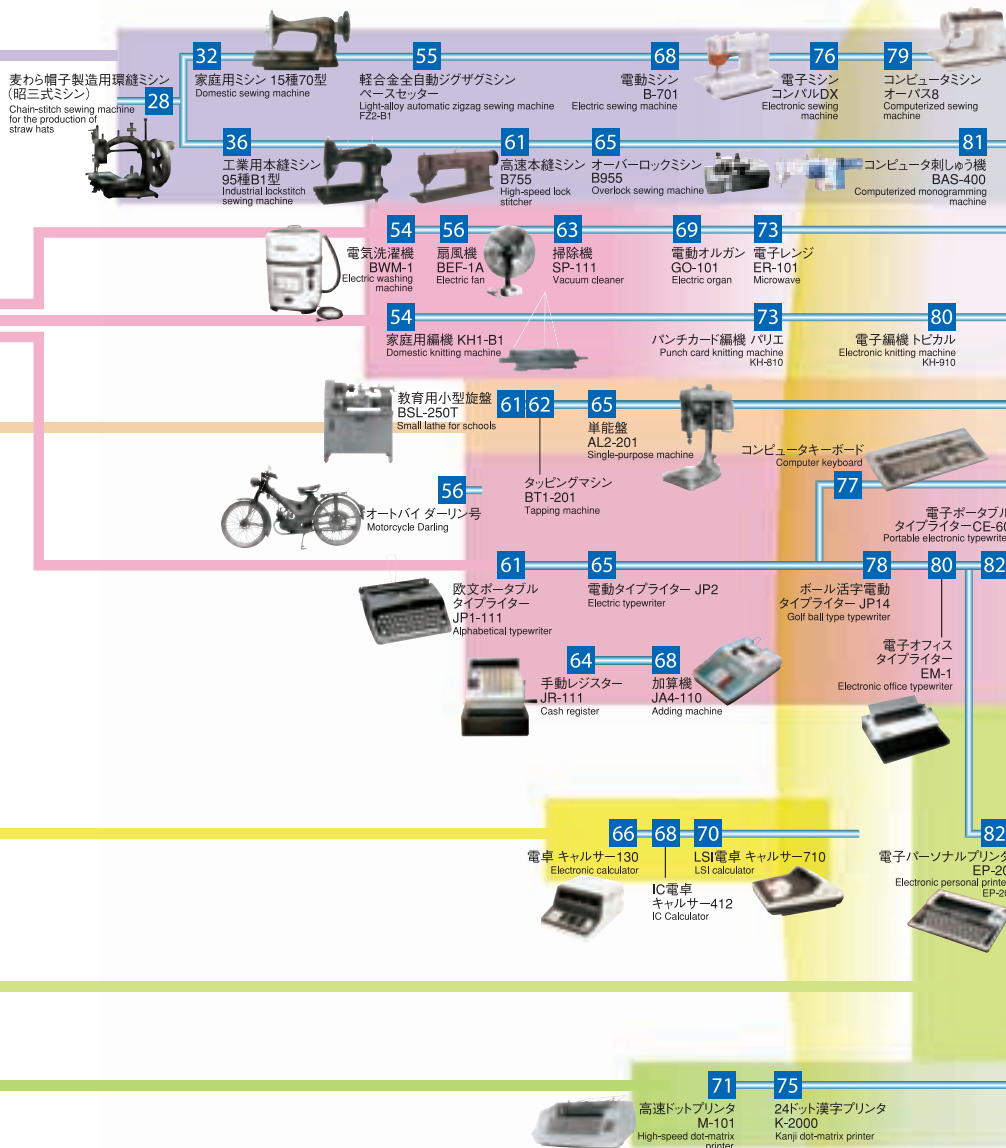
発 行 日 初 版 2005年7月25日
第2版 2005年8月31日

編集責任 小林哲夫 出原遠宏

制作担当 環境推進部 広報・総務部 人事部
総合デザイン部

制作協力 株式会社ゼネラル・プレス
有限会社大宮デザイン制作所

印 刷 大日本印刷株式会社

技術と製品の歴史〈Techno-Panorama〉

1990
2000
ネットワーク・コンテンツの時代
Network/Contents Era
製品カテゴリー
Product Category
86
小型コンピュータミシン
パステリア
Compact computerized sewing machine
91
コンピュータ刺しゅう機付きミシン
サマンサ／ミモレ
Computerized sewing machine with embroidery function
96
刺しゅうPRO
PE-Design
コンピュータ刺しゅう機付ミシン
M-7000
Computerized sewing machine with embroidery unit
03
ソーイングステーション
Innovis N80
Sewing Station
家庭用ミシン Domestic sewing machines
88
電子ポケットセッター
BAS-760
Automatic pocket setter
95
電子閂止めミシン
B430E
Electronic lockstitch bar tacker
97
6頭電子エンブロイダリーミシン
BES-960BC
6 head embroidery machine
98
本縫電子千鳥縫ミシン
B856E
Electronic zigzag lock stitcher
03
本縫ダイレクトドライブミシン
S-7200A
Direct drive straight lock stitcher
工業用ミシン Industrial sewing machines
86
センサーオーブンレンジ
グルメット300
Sensor-controlled microwave oven
95
コンピュータ編機 トピカル7
Computerized knitting machine
KH-970
ワイヤ放電加工
HS-100
Wire electrical discharge machine
84 85
CNCタッピングセンター
TC-211
CNC tapping center
95
TC-203
02
TC-S2B
03
TC-32B
産業機器 Machine tools
91
コンピュータキーボード コアラ
Computer keyboard Koala
タイプライター Typewriters
87
欧文ワープロ
WP-1
Alphabetical word processor
97
カラーインクジェットワープロ
DP-525CJ
Color inkjet desktop publisher
02
モバイルプリンタ
MW-100e
Mobile printer
モバイルプリンタ Mobile Printers
84
日本語ワープロ
ピコワード
Japanese word processor
88
ラベルライター
PT-6
Labeling system
90
PT-10
92
PT-8000
94
ラベルプリンタ P-TOUCH PC
Computer label printer
02
P-touch 170
04
P-touch 18R
ラベリングシステム Labeling systems
95
スタンプクリエーター
SC-200PC
Stampcreator
99
スタンプクリエータープロ
SC-2000
Stampcreator PRO
02
SC-370pc
スタンプクリエーター Stampcreators
87
FAX-100
Facsimile machine
92
FAX-600
96
FAX-170CL
00
FAX-800CL
02
FAX-1100CL
ファクス Facsimile machines
87
レーザープリンタ
HL-8
Laser printer
94
HL-630
99
HL-1240
03
HL-5040
レーザープリンタ Laser printers
95
レーザーデジタル複合機
MFC-4500ML
Laser Digital Multifunction Center
01
MFC-9800J
03
MFC-8820J
レーザーデジタル複合機 Laser Digital Multifunction Centers
97
インクジェットデジタル複合機
MFC-7000FC
Inkjet Digital Multifunction Center
04
MFC-5840CN
インクジェットデジタル複合機 Inkjet Digital Multifunction Centers
89
フルカラー複写機
ルネッサ
Full-color copier
CC-5500
99
モバイルプリンタ
MP21C
Mobile color inkjet printer
03
薄型デジタル複合機
Low-profile Digital Multifunction Center
薄型デジタル複合機 Low-profile Digital Multifunction Centers
92
ラスターイメージプロセッサ
Design Script-5000
Raster image processor
98
DS magic Pro2
03
DS Magic 4
ソフトウエアRIP Software RIP
86
ソフト自販機
TAKERU
Software vending machine
92
通信カラオケ
JOYSOUND
On-line karaoke
97
HyperJoy
03
HyperJoy V2
通信カラオケ装置 On-line karaoke
99
着信メロディサービス ポケメロJOYSOUND
Ringtone service for cellular phone
着信メロディサービス Ringtone service for cellular phones
93
日英翻訳ソフト TransLand DOS版
Japanese-English translation software
TransLand for DOS
01
TransLand Ver.4.0 Windows版
TransLand Ver.4.0 for Windows
翻訳ソフト Translation software

ブラザー工業株式会社

〒467-8561 名古屋市瑞穂区苗代町15番1号

お問い合わせ先／広報・総務部 広報・IRグループ

TEL：052-824-2072

FAX：052-811-6826

環境推進部 環境推進グループ

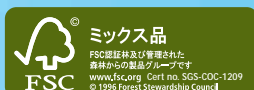
TEL：052-824-2407

FAX：052-811-1367

この報告書の内容は、インターネットでもご覧いただけます。

http://www.brother.co.jp/jp/aboutbrother/（ブラザーのご紹介）

http://www.brother.co.jp/jp/report/download.html（PDFダウンロード）

VOCとは揮発性有機化合物であり、石油系溶剤に替わり大豆油やアマニ油等の植物油のみで製造されたインキはVOCを含有しません。また、従来の石油系溶剤から製造されたインキよりも生分解性に優れます。

別冊を除くこの印刷物には、FSC認証用紙が使用されています。